RÉGIE DES RENTES
DU QUÉBEC

Rapport annuel de gestion 2011

Québec

Coup d'œil sur la Régie des rentes du Québec au 31 décembre 2011

Organisation de la Régie

Un siège social à Québec et 9 centres de services à la clientèle dans différentes régions de la province

Des services en ligne offerts sur son site Web **www.rrq.gouv.qc.ca**

1 245 employés au service de la population

Des frais d'administration de 143,6 millions de dollars, qui respectent le budget de 152,9 millions de dollars adopté par le conseil d'administration

Régime de rentes du Québec

3 959 000 cotisants

11,1 milliards de dollars perçus en cotisations

1 695 000 bénéficiaires*

10,5 milliards de dollars versés en prestations

1 472 000	354 800	70 400	15 300	7 600
bénéficiaires d'une rente mensuelle moyenne de **retraite** de 453 $	bénéficiaires d'une rente mensuelle moyenne de **conjoint survivant** de 369 $	bénéficiaires d'une rente mensuelle moyenne d'**invalidité** de 830 $	bénéficiaires d'une rente mensuelle d'**orphelin** de 69 $	bénéficiaires d'une rente mensuelle d'**enfant de cotisant invalide** de 69 $

* Dans ce total, les bénéficiaires recevant plus d'une prestation sont comptés une seule fois.

Un **rendement** de 2,8 % pour l'exercice 2011 et de 8,5 % depuis la création du Régime

Une **réserve** de 35,2 milliards de dollars administrée par la Régie et dont la gestion est confiée à la Caisse de dépôt et placement du Québec

Régimes complémentaires de retraite (RCR)

Surveillance des RCR

1 248 régimes surveillés par la Régie | **103,9 milliards de dollars d'actifs sous surveillance**

1 380 000 participants et bénéficiaires

693 000 participants actifs

687 000 participants non actifs et bénéficiaires

Administration des rentes des retraités

7 régimes administrés par la Régie | **112,5 millions de dollars d'actifs administrés**

903 retraités ont choisi de confier l'administration de leur rente à la Régie.

Soutien aux enfants

866 000 familles bénéficiaires du paiement de Soutien aux enfants

2,1 milliards de dollars versés en prestations

33 000 familles bénéficiaires du supplément pour enfant handicapé

77,6 millions de dollars versés en prestations

Monsieur Jacques Chagnon
Président de l'Assemblée nationale du Québec
Hôtel du Parlement
Québec (Québec)

Monsieur le Président,

J'ai l'honneur de vous transmettre le rapport annuel de gestion de la Régie des rentes du Québec pour l'exercice financier terminé le 31 décembre 2011.

Ce rapport rend notamment compte des résultats obtenus au regard de sa planification stratégique, de son plan d'action annuel ainsi que de sa *Déclaration de services aux citoyens*. Il est structuré de manière à répondre aux exigences légales de reddition de comptes, dont celles de la *Loi sur l'administration publique* et de la *Loi sur la gouvernance des sociétés d'État*. Le rapport contient également de nombreux renseignements d'intérêt public qui aident à mieux connaître l'organisation.

Je vous prie d'agréer, Monsieur le Président, l'expression de mes sentiments les meilleurs.

La ministre de l'Emploi et de la Solidarité sociale,

Julie Boulet

Québec, avril 2012

Madame Julie Boulet
Ministre de l'Emploi et de la Solidarité sociale
425, rue Saint-Amable, 4e étage
Québec (Québec)

Madame la Ministre,

C'est avec grand plaisir que je vous présente le rapport annuel de gestion de la Régie des rentes du Québec pour l'exercice financier ayant pris fin le 31 décembre 2011. Il vous est transmis pour dépôt à l'Assemblée nationale.

Ce rapport témoigne des nombreuses réalisations de la Régie ainsi que des résultats qu'elle a obtenus au cours de l'exercice 2011. Il met également en lumière l'engagement de son personnel à satisfaire les attentes de la population et à offrir des services de haute qualité.

Je vous prie d'agréer, Madame la Ministre, l'expression de mes sentiments les meilleurs.

La présidente du conseil d'administration,

Francine Martel-Vaillancourt, FCA

Québec, avril 2012

Table des matières

Avant-propos 7
Message de la présidente du conseil d'administration 8
Message du président-directeur général 10
Déclaration de la direction 12
Rapport de validation de la Direction de l'audit interne 13
Faits saillants 2011 14
Profil de la Régie des rentes du Québec 18
Gouvernance de la Régie 28

Présentation des résultats **43**
Le *Plan stratégique 2006-2011* 45
L'abrégé des résultats du plan stratégique et du plan d'action 46
Les résultats détaillés du plan stratégique et du plan d'action 48
Le développement durable 73
La *Déclaration de services aux citoyens* 83
L'utilisation des libres-services par les citoyens 91
Les interventions du Commissaire aux services 93
La veille et l'étalonnage 95

Autres exigences gouvernementales **99**
La protection des renseignements personnels et l'accès à l'information 101
L'accès à l'égalité 103
La politique linguistique 107
La réduction de certaines dépenses 108

Gestion des ressources **109**
Le personnel 111
Les ressources informationnelles 115
La revue financière 118

États financiers **123**
L'aperçu des états financiers 125
Rapport de la direction 127
Rapport de l'auditeur indépendant 128

Annexes **201**
Annexe 1 – Services en ligne 203
Annexe 2 – Liste des ententes de communication de renseignements personnels en vigueur au 31 décembre 2011 204
Annexe 3 – Code d'éthique et de déontologie qui s'applique aux administrateurs 207
Annexe 4 – Modes de prestation de services offerts à la clientèle 212

Avant-propos

Le rapport annuel de gestion constitue le principal instrument de reddition de comptes publique de la Régie. Il vise essentiellement à informer les parlementaires, la population et le personnel de sa performance dans l'atteinte de ses résultats. Ce rapport s'inscrit dans un cadre de gestion axé sur les résultats et s'inspire du principe de transparence préconisé au sein de l'administration gouvernementale québécoise.

La reddition de comptes porte notamment sur le mandat de la Régie et sur les lois dont elle a la responsabilité. Elle est chargée de l'application de la *Loi sur le régime de rentes du Québec* et de la *Loi sur les régimes complémentaires de retraite*. Son mandat inclut également l'administration du crédit d'impôt remboursable pour le soutien aux enfants, prévu dans la *Loi sur les impôts*.

La Régie est aussi assujettie à la *Loi sur l'administration publique* et à la *Loi sur la gouvernance des sociétés d'État*, qui déterminent certains éléments du rapport annuel de gestion. Ainsi, pour l'exercice 2011, la Régie répond notamment de ses engagements concernant :

- la réalisation de son ***Plan stratégique 2006-2011*** et de son ***Plan d'action 2011***;
- son **plan d'action de développement durable**;
- sa ***Déclaration de services aux citoyens***.

Ce rapport reflète les réalisations et les efforts de l'ensemble du personnel et regroupe les éléments permettant une évaluation objective de la performance de la Régie pour l'exercice financier 2011.

Message de la présidente du conseil d'administration

L'année 2011 constitue un tournant dans la gouvernance de la Régie des rentes du Québec. En effet, depuis l'assujettissement de la Régie à la *Loi sur la gouvernance des sociétés d'État* en octobre 2009, les responsabilités de président-directeur général et de président du conseil d'administration ont été assumées pour la première fois par deux personnes distinctes. Ainsi, j'ai eu l'honneur d'être choisie pour assurer la présidence du conseil d'administration et succéder à ce titre à M. André Trudeau, qui a quitté la Régie pour une retraite pleinement méritée. Je veux d'ailleurs souligner l'excellent travail qu'il a accompli alors qu'il cumulait cette fonction et celle de président-directeur général. Je le remercie sincèrement pour sa remarquable contribution au sein de la Régie et pour l'appui qu'il m'a offert lors de mon entrée en fonction.

Cette dernière année a aussi été marquée par l'arrivée de M. Denys Jean, haut fonctionnaire de carrière, au poste de président-directeur général de la Régie. À la suite d'un processus de sélection rigoureux et d'une recommandation unanime du conseil d'administration, j'ai accueilli avec enthousiasme la nomination de M. Jean par le gouvernement. Je suis persuadée qu'il maintiendra le niveau d'excellence qui caractérise la Régie et qu'il relèvera avec brio les futurs défis qui l'attendent.

Les membres du conseil d'administration ont pu constater, encore une fois cette année, les résultats fort enviables de la Régie. La compétence et l'engagement de l'ensemble des employés expliquent certainement une telle performance.

L'année 2011 s'est démarquée par des changements législatifs et réglementaires importants adoptés par le gouvernement pour renforcer le Régime de rentes du Québec et contribuer au maintien des régimes complémentaires de retraite. En ce qui a trait au Régime de rentes, ces modifications font suite à la consultation publique tenue en 2009. Quant aux régimes complémentaires de retraite, des mesures ont permis d'alléger les obligations liées à leur financement dans un contexte économique et financier qui leur est très défavorable. La Régie peut être fière de ces accomplissements.

Également, je tiens à souligner que la Régie s'est classée parmi les entreprises canadiennes reconnues comme « Employeurs de choix » par la firme Aon Hewitt. Un tel honneur confirme que la Régie se soucie du bien-être de ses employés, ce qui suscite leur engagement. C'est le citoyen qui en ressort gagnant, puisque cette mobilisation se reflète dans la qualité des services offerts.

À l'instar des années passées, le conseil d'administration et ses comités ont mené à bien de nombreux dossiers. Soulignons tout d'abord l'adoption du *Plan stratégique 2012-2016*, document essentiel pour guider les actions de l'organisation au cours des cinq prochaines années. Également, le *Règlement intérieur de la Régie des rentes du Québec* a été actualisé en s'inspirant des meilleures pratiques de gouvernance et des nouvelles exigences légales. Le conseil a aussi établi la nouvelle *Politique sur la gestion des risques*, la précédente datant de 2003. Par ailleurs, les membres du conseil ont été informés de l'importance des *Normes internationales d'information financière* et des retombées de leur application à la Régie, ce qui leur a permis de faire des choix éclairés en la matière. Dans ce *Rapport annuel de gestion 2011*, vous obtiendrez plus de détails sur les travaux du conseil et de ses six comités ainsi que sur les résultats de la Régie.

Je remercie chaleureusement les membres du conseil d'administration. J'ai la chance de pouvoir compter sur une équipe engagée, disponible et dotée d'expertises diversifiées, atouts essentiels à l'analyse rigoureuse des dossiers qui lui sont confiés. Je profite de l'occasion pour mentionner l'arrivée de deux nouveaux membres au conseil, M[mes] Judith Carroll et Mélanie Joly, et souligner la contribution de M. Sylvain Picard, qui nous a quittés après sept années de loyaux services. Mes remerciements vont également au président-directeur général et à son équipe de direction pour leur excellent travail, leur engagement soutenu et leur précieuse collaboration qui assurent le bon fonctionnement du conseil et son efficacité. Ils peuvent compter sur l'appui du conseil dans l'accomplissement de la mission de la Régie. Des mercis s'adressent aussi à tous les employés qui, par leur professionnalisme et leur souci de la qualité, font de la Régie une organisation performante et à l'écoute des citoyens. Enfin, je tiens à exprimer ma reconnaissance à la ministre responsable de la Régie, M[me] Julie Boulet, ainsi qu'à la ministre de la Famille, M[me] Yolande James, pour la confiance qu'elles ont su nous témoigner.

La présidente du conseil d'administration,

Francine Martel-Vaillancourt, FCA

Message du président-directeur général

C'est avec enthousiasme et fierté que j'ai accepté le poste de président-directeur général de la Régie des rentes du Québec. Depuis mon entrée en fonction le 29 août 2011, j'ai pu constater rapidement pourquoi la Régie est reconnue pour son efficacité, sa performance et la qualité de ses services aux citoyens. J'ai découvert que sa notoriété repose avant tout sur des employés consciencieux, compétents et soucieux d'accomplir un travail de grande qualité. À cet égard, je tiens à souligner l'apport considérable de mon prédécesseur, M. André Trudeau, à cette renommée, à la concrétisation du *Plan stratégique 2006-2011* ainsi qu'aux nombreuses réalisations décrites dans ce rapport. C'est donc, pour moi, un honneur de vous présenter le *Rapport annuel de gestion 2011* de la Régie.

Le souci de toujours offrir un service de qualité est, une fois de plus, confirmé par les résultats remarquables obtenus à l'égard des engagements pris envers la population et formulés dans notre *Déclaration de services aux citoyens*. En outre, la réalisation de notre *Plan d'action 2011* a permis de clore la dernière année de mise en œuvre de notre *Plan stratégique 2006-2011* avec des résultats dont nous pouvons être fiers. Plusieurs objectifs stratégiques ont été atteints et les retombées sont notables. Fort de ces acquis, le prochain plan stratégique, adopté par notre conseil d'administration en octobre dernier, s'inscrit dans le prolongement de celui qui se termine, tout en s'inspirant des nouvelles tendances et des attentes des citoyens, et en misant sur l'innovation.

Un système de retraite renforcé

Un système de retraite durable et adapté au contexte économique, démographique et social est au cœur des préoccupations de la Régie. Au cours des dernières années, plusieurs facteurs, tels que l'augmentation de l'espérance de vie, la volatilité des marchés financiers et la faiblesse des taux d'intérêt, ont affecté la santé financière du Régime de rentes du Québec ainsi que celle des régimes complémentaires de retraite. C'est pourquoi la Régie a intensifié ses travaux et proposé des solutions pour renforcer le système de retraite québécois. En 2011, plusieurs pas ont été franchis en ce sens.

D'une part, l'Assemblée nationale a adopté, le 8 juin 2011, la *Loi concernant principalement la mise en œuvre de certaines dispositions du discours sur le budget du 17 mars 2011 et l'édiction de la Loi instituant le Fonds du Plan Nord*. Par son application, cette loi stabilise le financement à long terme du Régime de rentes du Québec. Également, la *Loi modifiant la Loi sur le régime de rentes du Québec et d'autres dispositions législatives* a été adoptée le 9 décembre 2011 par l'Assemblée nationale. Cette loi vise à moderniser certains aspects du Régime pour tenir compte des nouvelles réalités du marché du travail et des familles québécoises.

D'autre part, des modifications à la *Loi sur les régimes complémentaires de retraite* ont été adoptées le 30 novembre 2011. Ces modifications, et les dispositions réglementaires qui suivront, ont pour effet de maintenir en vigueur des mesures mises en place à la suite de la crise financière de 2008, qui devaient prendre fin cette année. Ainsi, en cette période d'incertitude économique, le gouvernement a prolongé de deux ans certaines mesures pour sécuriser les rentes des retraités et alléger le fardeau des entreprises à l'égard des déficits de solvabilité de leurs régimes de retraite. En outre, la Régie a entamé en 2011 son nouveau mandat d'administrateur de rentes de retraite et un peu plus de 900 participants et bénéficiaires visés par ces dispositions ont choisi de confier à la Régie l'administration de leurs rentes afin de les sécuriser.

Par ailleurs, pour tenir compte des réalités économiques et démographiques auxquelles sont confrontés les régimes à prestations déterminées, la Régie a été mandatée par sa ministre responsable, M^me^ Julie Boulet, pour former un comité d'experts indépendants. Sa réflexion portera sur un système de retraite viable et performant pour l'avenir, et ce, en vue de répondre aux besoins de la société québécoise.

Également, au cours de l'année, les gouvernements du Québec et de l'Ontario ont signé l'*Entente sur les régimes de retraite relevant de plus d'une autorité gouvernementale*. En vigueur depuis le 1^er^ juillet 2011, cette entente facilite l'administration et la surveillance des régimes de retraite concernés et favorise la protection des droits des participants en fournissant un cadre normatif clair.

La transformation de nos façons de faire sur la bonne voie

Dans le but de faire face à la clientèle croissante ainsi qu'à la rareté des ressources, la transformation de nos façons de faire s'est vite imposée pour améliorer notre performance et limiter la croissance de nos coûts tout en maintenant des services de grande qualité. Les travaux requis à cet égard se sont poursuivis comme prévu au *Plan de transformation 2010-2015*. Plusieurs projets ont été réalisés et les bénéfices sont d'ores et déjà tangibles pour les citoyens et pour l'organisation. Bien qu'il reste beaucoup à accomplir, la transformation de nos façons de faire progresse très bien et elle se poursuivra au cours des prochaines années.

Un employeur de choix

Je ne peux passer sous silence la place que s'est méritée la Régie dans le prestigieux palmarès 2012 des *50 Employeurs de choix au Canada* à la suite de sa participation à l'étude menée par la firme Aon Hewitt. Je suis d'autant plus fier, puisqu'il s'agit d'une première pour un organisme public québécois. Ce sondage a une grande valeur pour la Régie, car il reflète non seulement le niveau de mobilisation de son personnel, mais il permet également de se comparer à d'autres organisations canadiennes et de s'inspirer des meilleures d'entre elles.

Mes remerciements

Au terme de cette année, je tiens à exprimer ma gratitude à la ministre de l'Emploi et de la Solidarité sociale, M^me^ Julie Boulet, pour son appui constant aux travaux de la Régie. J'adresse aussi mes remerciements à M^me^ Yolande James, ministre de la Famille, pour sa collaboration. Je veux aussi souligner le travail de la présidente du conseil d'administration, M^me^ Francine Martel-Vaillancourt, et des membres du conseil qui, par leur expérience, leur expertise et leur vigilance, ont permis à la Régie d'atteindre des résultats probants. Ceux-ci sont indéniablement le fruit des efforts soutenus, du dévouement et de la compétence de nos employés. Je les remercie sincèrement, ainsi que les membres du comité de direction, de leur soutien continu. Enfin, j'exprime ma reconnaissance à toute la population pour l'appréciation qu'elle nous témoigne.

Maintenant, je vous convie à parcourir ce rapport annuel de gestion pour en apprendre davantage sur nos réalisations et le degré d'atteinte de nos objectifs. Nul doute que vous y constaterez que la Régie est une organisation qui recherche l'excellence et a toujours à cœur la qualité de ses services aux citoyens et la satisfaction de sa clientèle.

Le président-directeur général,

Denys Jean

Déclaration de la direction

L'information contenue dans le présent rapport annuel de gestion relève de notre responsabilité. Celle-ci porte sur la fiabilité des données présentées dans le rapport et des contrôles afférents.

Tout au cours de l'exercice financier, nous avons veillé à ce que la Régie maintienne des systèmes d'information de gestion et des mesures de contrôle fiables permettant notamment d'assurer le suivi de la réalisation des objectifs du *Plan stratégique 2006-2011* et du *Plan d'action 2011*, ainsi que des engagements de la *Déclaration de services aux citoyens*.

La Direction de l'audit interne a aussi évalué le caractère plausible des résultats et des explications présentés au regard des objectifs poursuivis et a rédigé un rapport de validation en ce sens. Le conseil d'administration de la Régie a approuvé le contenu du présent rapport annuel de gestion à sa séance du 30 mars 2012. Le Vérificateur général du Québec a audité les états financiers.

Nous déclarons que le rapport annuel de gestion de la Régie présente fidèlement les résultats obtenus par rapport à ses engagements. À notre connaissance, les données et les contrôles s'y rattachant sont fiables et décrivent fidèlement la situation telle qu'elle se présentait au 31 décembre 2011.

Le président-directeur général,

Denys Jean

La vice-présidente aux services à l'organisation,

Nicole Bourget

Le vice-président aux services à la clientèle,

Denis Latulippe

Le vice-président aux politiques et aux programmes,

Roland Villeneuve

Québec, le 30 mars 2012

Rapport de validation de la Direction de l'audit interne

Monsieur le Président-Directeur général,

Nous avons procédé à l'examen des résultats et des explications obtenus au regard des objectifs du *Plan stratégique 2006-2011*, du *Plan d'action 2011* ainsi que des engagements de la *Déclaration de services aux citoyens* de la Régie des rentes du Québec. Cette information est présentée dans le rapport annuel de gestion pour l'exercice terminé le 31 décembre 2011. La responsabilité de l'exactitude, de l'intégralité et de la divulgation de ces données incombe à la direction de la Régie.

Notre responsabilité consiste à en évaluer le caractère plausible et la cohérence en nous fondant sur les travaux réalisés au cours de notre examen.

Celui-ci a été effectué conformément aux Normes internationales pour la pratique professionnelle de l'audit interne. Les travaux ont consisté à obtenir des renseignements et des pièces justificatives, à mettre en œuvre des procédés analytiques, à documenter le fonctionnement des mécanismes de compilation, à réviser des calculs et à discuter de l'information fournie.

Au terme de notre examen, nous n'avons rien relevé qui nous porte à croire que les résultats et les explications présentés dans le rapport annuel de gestion au regard des objectifs du *Plan stratégique 2006-2011*, du *Plan d'action 2011* ainsi que des engagements de la *Déclaration de services aux citoyens* ne sont pas, à tous égards importants, plausibles et cohérents.

La directrice de l'audit interne,

Nancy Chalifour, CA, CISA

Québec, le 30 mars 2012

Faits saillants 2011

La présente section fait état des événements ou des réalisations qui ont marqué l'année 2011 à la Régie et qui méritent d'être soulignés en raison de l'importance qu'ils revêtent.

Avant toute chose, le *Plan stratégique 2006-2011* de la Régie s'est finalisé avec les excellents résultats du *Plan d'action 2011*. Au terme de 2011, le bilan que dresse la Régie du plan stratégique s'avère des plus positifs. Bien que ce plan ait été ambitieux, les efforts investis ont porté fruit, puisque les réalisations sont considérables pour tous les objectifs poursuivis et que 75 % d'entre eux ont été atteints. Certains résultats ont même dépassé la cible de façon appréciable. En voici deux exemples :

- Le nombre d'employeurs parties à un régime de retraite simplifié ou à un régime de retraite par financement salarial a augmenté de 216 %. Alors que l'objectif visé était que 917 employeurs offrent l'un de ces régimes à leurs employés, ils sont plutôt 1 931 à le faire. Ce succès a été obtenu grâce à la collaboration de la Régie et de ses partenaires dans la promotion des régimes collectifs de retraite.
- Un contrôle budgétaire rigoureux, combiné à l'amélioration des processus d'affaires, a permis à la Régie de limiter la croissance de son cadre budgétaire des frais d'administration à 6,7 % entre 2005-2006 et 2011, alors que l'inflation cumulative a été de 11,3 %.

La stabilisation du financement du Régime de rentes du Québec

L'*Analyse actuarielle du Régime de rentes du Québec au 31 décembre 2009* avait fait ressortir la nécessité d'apporter des changements au Régime de rentes du Québec. À la suite de la consultation publique de 2009, la Régie a proposé des modifications permettant notamment le renforcement du financement du Régime à long terme.

C'est en juin 2011 que l'Assemblée nationale a adopté la *Loi concernant principalement la mise en œuvre de certaines dispositions du discours sur le budget du 17 mars 2011 et l'édiction de la Loi instituant le Fonds du Plan Nord*. Elle prévoit une hausse du taux de cotisation du Régime de rentes du Québec et une nouvelle modulation des facteurs d'ajustement à la rente de retraite en cas de retraite anticipée ou ajournée. À partir de 2012, une augmentation progressive du taux de cotisation pendant 6 ans, à raison de 0,15 % par année, le portera à 10,80 % en 2017. À compter de 2018, un mécanisme de fixation automatique du taux est prévu pour garantir la sécurité financière du Régime de rentes du Québec.

Également, d'autres modifications à la *Loi sur le régime de rentes du Québec* ont été adoptées le 9 décembre dernier. Elles visent à moderniser certains aspects du Régime afin de l'adapter aux besoins de sa clientèle et aux nouvelles réalités. Ainsi, des changements ont été apportés aux conditions d'admissibilité aux diverses prestations offertes par le Régime, notamment pour favoriser le maintien en emploi des travailleurs d'expérience. En outre, la rente d'orphelin a été augmentée de façon substantielle. L'entrée en vigueur de ces mesures s'échelonnera de janvier 2012 à janvier 2014.

Les régimes complémentaires de retraite, plus que jamais à l'avant-scène

Depuis quelques années, la baisse des taux d'intérêt et l'évolution défavorable des marchés financiers n'ont guère donné de répit aux régimes complémentaires de retraite. Les déficits des régimes de retraite constituent encore une charge financière importante pour les employeurs. Si bien, que l'Assemblée nationale a adopté, au cours de 2011, deux lois modifiant la *Loi sur les régimes complémentaires de retraite* (Loi RCR).

D'une part, depuis le 8 juin 2011, la Loi RCR offre l'option d'une rente servie par la Régie aux retraités d'employeurs insolvables de l'industrie des pâtes et papiers. Ces employeurs doivent avoir conclu une entente avec le gouvernement, qui vise notamment le maintien de leur régime de retraite dans un contexte de restructuration. Pendant la durée de l'entente, les retraités qui le souhaitent auront l'occasion, une fois l'an, de demander que leur rente soit dorénavant administrée par la Régie.

D'autre part, le 2 décembre 2011, entrait en vigueur la *Loi modifiant la Loi sur les régimes complémentaires de retraite en vue de prolonger certaines mesures d'atténuation des effets de la crise financière de 2008 à l'égard des régimes visés par cette loi*. Cette dernière prolonge jusqu'au 31 décembre 2013 les options d'acquittement offertes à certains participants et retraités en cas d'insuffisance d'actifs de leur régime. Ceux-ci sont rassurés, puisqu'ils conservent la possibilité de confier l'administration de leur rente de retraite à la Régie, lorsque leur régime se termine et que leurs droits sont réduits en raison de la faillite ou de l'insolvabilité de l'employeur. De plus, des dispositions règlementaires seront mises en place pour prolonger les mesures d'allègement accordées aux entreprises depuis trois ans. Cela permettra notamment de consolider l'ensemble des déficits de solvabilité et de les amortir sur une période de dix ans.

En 2011, la Régie a pris en charge les premières rentes de retraite des quelque 900 retraités qui se sont prévalus de cette option. Elle exerce donc pleinement son nouveau rôle d'administrateur afin de sécuriser les rentes et de tenter de les bonifier.

Consciente du contexte actuel, la Régie reste à l'affût d'autres solutions qui continueraient d'assurer la sécurité financière à la retraite des travailleurs, en tenant compte de la capacité financière des entreprises. La Régie a d'ailleurs été mandatée pour former un comité d'experts, lequel est présidé par M. Alban D'Amours. Ses travaux porteront sur l'avenir de notre système de retraite, notamment sur celui des régimes à prestations déterminées.

Compte tenu des demandes provenant des employeurs et des syndicats, un groupe de travail a été constitué et s'est réuni à plusieurs reprises pour définir les principales caractéristiques d'un nouveau type de régime à prestations cibles, dans lequel les risques seraient assumés collectivement par tous les participants. Enfin, la Régie participe à un comité établi par le ministère des Affaires municipales, des Régions et de l'Occupation du territoire. Son objectif est d'instaurer de nouveaux mécanismes qui permettraient aux municipalités, à la suite de négociations avec leurs travailleurs, de mieux contrôler les coûts liés à leurs régimes de retraite.

La Régie se distingue

Dans le contexte actuel du marché du travail, l'attraction et la fidélisation du personnel passent non seulement par la capacité d'une organisation à offrir un milieu de travail stimulant pour ses employés, mais également par son habileté à se démarquer comme employeur. À quelques reprises cette année, la Régie s'est distinguée par la mobilisation de ses employés, sa performance et son innovation. À cet égard, le travail et l'engagement de son personnel ont été reconnus. Les faits suivants en témoignent :

- Dès sa première participation à une étude menée par la firme Aon Hewitt au printemps 2011, la Régie s'est taillé une place au palmarès des *50 Employeurs de choix au Canada 2012*. Plus particulièrement, elle s'est démarquée par ses pratiques en ressources humaines qui favorisent la qualité de vie au travail et la conciliation travail-vie personnelle. Elle a aussi reçu ce titre grâce à l'engagement de son personnel envers la mission et la qualité des services de la Régie ainsi qu'en raison de sa responsabilité sociale.
- La Régie a été lauréate du « Prix Gestion des personnes » de l'Institut d'administration publique de Québec pour sa campagne *Faire croître la reconnaissance*. Cette campagne visait à mettre en valeur les forces et les talents des employés en suscitant la reconnaissance spontanée entre pairs. En plus de renforcer les liens entre les personnes, la campagne a contribué à créer un climat de travail rassembleur et harmonieux, qui a favorisé la mobilisation du personnel et amélioré, par le fait même, la performance de l'organisation.
- La Régie a remporté un prix Zénith pour sa campagne de sensibilisation à une consommation Internet responsable au travail dans la catégorie « Campagne de communication visant une clientèle interne ». Rappelons que les prix Zénith visent à mettre en valeur les meilleures réalisations et à reconnaître la qualité exceptionnelle du travail des communicateurs gouvernementaux.

La transformation au service des citoyens

Un des enjeux du *Plan stratégique 2006-2011* visait à transformer les façons de faire de la Régie, afin de continuer à offrir des services de qualité qui répondent aux attentes et aux besoins de la clientèle. Cette année, la Régie a poursuivi divers projets pour favoriser l'autonomie des clients tout en ciblant les interventions du personnel sur des actions à valeur ajoutée et en contribuant à la mise en place des orientations du gouvernement en ligne.

Une des réussites à ce titre est la stratégie de migration de la clientèle élaborée en 2006-2007. Cette stratégie visait l'augmentation de l'utilisation des libres-services, par Internet et par téléphone, offerts par la Régie. Or, la popularité de ces libres-services dépasse largement le taux d'utilisation de 29 % visé par la stratégie, puisque ce taux a atteint 45 % en 2011.

Depuis 2010, une autre réalisation importante est *Mon dossier*, auquel plusieurs fonctionnalités se sont ajoutées en 2011. *Mon dossier* est un service Web qui permet au client d'accéder de façon sécuritaire, grâce au service gouvernemental d'authentification clicSÉQUR, à de l'information au sujet de son dossier à la Régie. L'éventail des services et des formulaires de la Régie lui est présenté en fonction de sa situation (sexe, âge, admissibilité, etc.) et de ses besoins actuels ou futurs. Si le citoyen effectue une demande, il peut suivre l'état d'avancement du traitement de celle-ci. Plusieurs renseignements pertinents lui sont présentés, tels que les montants et les dates de ses prochains versements. S'il le désire, le client pourra consulter son relevé de participation en ligne. Enfin, il découvrira des astuces et des trucs personnalisés pour planifier financièrement sa retraite.

Les services en ligne de la Régie, y compris *Mon dossier*, qui y occupe maintenant une place importante, sont de plus en plus appréciés par les citoyens. Ce type de services est aussi avantageux pour l'organisation. Par exemple, l'introduction de *Mon dossier* devrait stabiliser le nombre d'appels reçus et limiter les interventions du personnel, malgré l'augmentation de la clientèle.

Des outils améliorés pour mesurer la satisfaction de la clientèle

Forte de son expérience des 15 dernières années, la Régie continue de mesurer la satisfaction de sa clientèle avec un tout nouveau processus. L'année 2011 marque le début du premier cycle de ce processus, qui s'articule autour de trois activités :

- Relever, lors de la tenue de groupes de discussion, les attentes des clients et en mesurer l'importance auprès de l'ensemble de la clientèle. L'information recueillie est aussi utilisée pour revoir les engagements qualitatifs de la *Déclaration de services aux citoyens* (DSC).
- Effectuer chaque année un sondage sur la satisfaction de la clientèle à l'égard des engagements qualitatifs de la DSC et faire part des résultats dans le rapport annuel de gestion de la Régie.
- Mesurer, au besoin, la satisfaction de la clientèle à l'égard des différents services offerts par la Régie.

Ce processus permet, d'une part, de mieux établir les actions prioritaires liées à l'amélioration continue des services et, d'autre part, de répondre aux besoins de reddition de comptes. De plus, il offre davantage de flexibilité pour ajuster la mesure de satisfaction à l'évolution de l'offre de services pour les années à venir. De cette façon, la Régie continue de donner la parole aux citoyens pour qu'ils contribuent, par leurs opinions et leurs commentaires, à l'adaptation des services selon leurs attentes.

Profil de la Régie des rentes du Québec

La Régie a pour mission :

- de contribuer à la sécurité financière à la retraite des Québécoises et Québécois en promouvant sa planification, en surveillant les régimes complémentaires de retraite et en leur versant une rente;
- de les indemniser en cas d'invalidité et au décès;
- de leur fournir une aide financière lorsqu'ils assument la charge d'un enfant.

La Régie est responsable de l'application de la *Loi sur le régime de rentes du Québec* (Loi RRQ) et de la *Loi sur les régimes complémentaires de retraite* (Loi RCR). Elle relève de la ministre de l'Emploi et de la Solidarité sociale pour ses responsabilités à l'égard de ces lois.

La Régie administre, pour le ministère de la Famille et des Aînés, le crédit d'impôt remboursable pour le soutien aux enfants (CIRSE), en vertu de la *Loi sur les impôts*.

Elle agit aussi à titre d'organisme de liaison dans le cadre des ententes de sécurité sociale établies avec 32 pays pour le compte du ministère de l'Immigration et des Communautés culturelles.

Depuis plus de 45 ans, la Régie joue un rôle déterminant au sein de la société québécoise.

La Régie a une vision qui s'exprime par ces deux énoncés :

- bâtir ensemble l'autonomie financière à la retraite des Québécoises et Québécois;
- rechercher constamment l'excellence et favoriser l'innovation.

La Régie prône les valeurs organisationnelles suivantes :

- l'intégrité;
- l'excellence;
- le service aux citoyens.

Saviez-vous que...

vous pouvez connaître les montants des prestations que vous pourriez recevoir de la Régie en consultant son service en ligne *Mon dossier*?

Les produits et services de la Régie

Le Régime de rentes du Québec (RRQ)

- La rente de retraite
- Les prestations d'invalidité
  - La rente d'invalidité
  - La rente d'enfant de cotisant invalide
- Les prestations de survivants
  - La rente de conjoint survivant
  - La prestation de décès
  - La rente d'orphelin
- Le registre des cotisants
- La promotion de l'autonomie financière à la retraite
- Les renseignements sur le RRQ

Les ententes internationales de sécurité sociale

- La demande de pension étrangère
- Le certificat d'assujettissement

Les régimes complémentaires de retraite (RCR)

- La surveillance des RCR
- L'administration provisoire des régimes de rentes
- L'administration des rentes des retraités
- Les renseignements sur les RCR

Le Soutien aux enfants (SAE)

- Le paiement de Soutien aux enfants
- Le supplément pour enfant handicapé
- Les renseignements sur le SAE

La Régie contribue à l'évaluation et à l'élaboration de programmes liés à la sécurité du revenu et à la politique familiale. Elle conseille aussi les autorités gouvernementales sur l'évolution des différentes lois dont elle assure l'application.

La majorité des produits et services offerts par la Régie sont disponibles sur le Web. La liste des services en ligne est présentée à l'annexe 1, page 203.

Le Régime de rentes du Québec

Le Régime de rentes du Québec est un régime d'assurance sociale public et obligatoire pour les travailleurs. Il est financé à parts égales par les cotisations des travailleurs et des employeurs, sauf dans le cas d'un travailleur autonome, à qui les cotisations incombent en totalité. Le taux de cotisation[1] au Régime est fixé par la Loi RRQ. Revenu Québec perçoit les cotisations pour le compte de la Régie. Celle-ci inscrit à son registre des cotisants les revenus de travail ainsi que les cotisations au Régime. À la suite d'un divorce, d'une séparation légale, d'une annulation civile du mariage, d'une annulation de l'union civile, de sa dissolution autrement que par le décès ou d'une cessation de la vie maritale de conjoints de fait, la Loi RRQ prévoit le partage entre ex-conjoints des revenus de travail sur lesquels ils ont cotisé au Régime, sauf si le jugement indique qu'ils y ont renoncé.

Le Régime de rentes du Québec est un régime d'assurance sociale public et obligatoire pour les travailleurs.

La Loi RRQ prévoit le paiement d'une prestation à la retraite, en cas d'invalidité et au décès.

Au moment de la retraite

Un cotisant peut faire une demande de rente de retraite à partir de 65 ans, ou de 60 ans s'il est considéré comme ayant cessé de travailler. Pour recevoir une rente de retraite, il doit avoir cotisé au Régime. Les conjoints peuvent, à certaines conditions, diviser leurs rentes de retraite. Il faut aussi savoir que les cotisations versées par un bénéficiaire qui retourne au travail donnent droit à un supplément à la rente de retraite.

En cas d'invalidité

Le Régime prévoit verser une rente au cotisant dont l'état de santé s'est détérioré au point où il ne peut plus travailler, ainsi qu'aux enfants dont il a la charge, s'il satisfait aux critères énoncés dans la Loi RRQ. Il doit avoir suffisamment cotisé au Régime, être âgé de moins de 65 ans et être atteint d'une invalidité grave et prolongée reconnue par la Régie.

Lorsque survient un décès

Le décès d'une personne ayant cotisé au Régime donne droit aux prestations de survivants si cette personne satisfait aux critères énoncés dans la Loi RRQ. Ces prestations peuvent prendre la forme d'une prestation de décès, d'une rente de conjoint survivant et d'une rente d'orphelin.

Saviez-vous que...

la rente de retraite du Régime de rentes du Québec remplacera environ 25 % des revenus de travail sur lesquels vous aurez cotisé si vous prenez votre retraite à 65 ans?

1. En 2011, ce taux était de 9,9 %. La cotisation maximale pour un salarié était de 2 217,60 $, alors que celle d'un travailleur autonome se chiffrait à 4 435,20 $. Le maximum des gains admissibles était de 48 300 $.

Montants maximaux payables par type de prestation

Type de prestation	Âge ou situation du bénéficiaire	Versement maximal en 2011	
		Mensuel	Annuel
Rente de retraite*	60 ans au moment de la retraite	672,00 $	8 064,00 $
	65 ans au moment de la retraite	960,00 $	11 520,00 $
	70 ans ou plus au moment de la retraite	1 248,00 $	14 976,00 $
Rente de conjoint survivant	Moins de 45 ans :		
	• sans enfant	470,98 $	5 651,76 $
	• avec enfant	762,35 $	9 148,20 $
	Invalide ou âgé de 45 à 64 ans	793,34 $	9 520,08 $
	65 ans ou plus	576,00 $	6 912,00 $
Rente d'invalidité	Moins de 65 ans	1 153,34 $	13 840,08 $
Rente d'orphelin et rente d'enfant de cotisant invalide**	Moins de 18 ans	69,38 $	832,56 $
Prestation de décès	Lors du décès	2 500 $	

* Les montants excluent le supplément de rente de 0,5 % versé à un bénéficiaire qui retourne au travail et cotise au Régime. Le supplément est calculé en fonction du revenu sur lequel il a versé des cotisations l'année précédente.

** Il s'agit d'un montant fixe.

Nombre de bénéficiaires et prestations versées

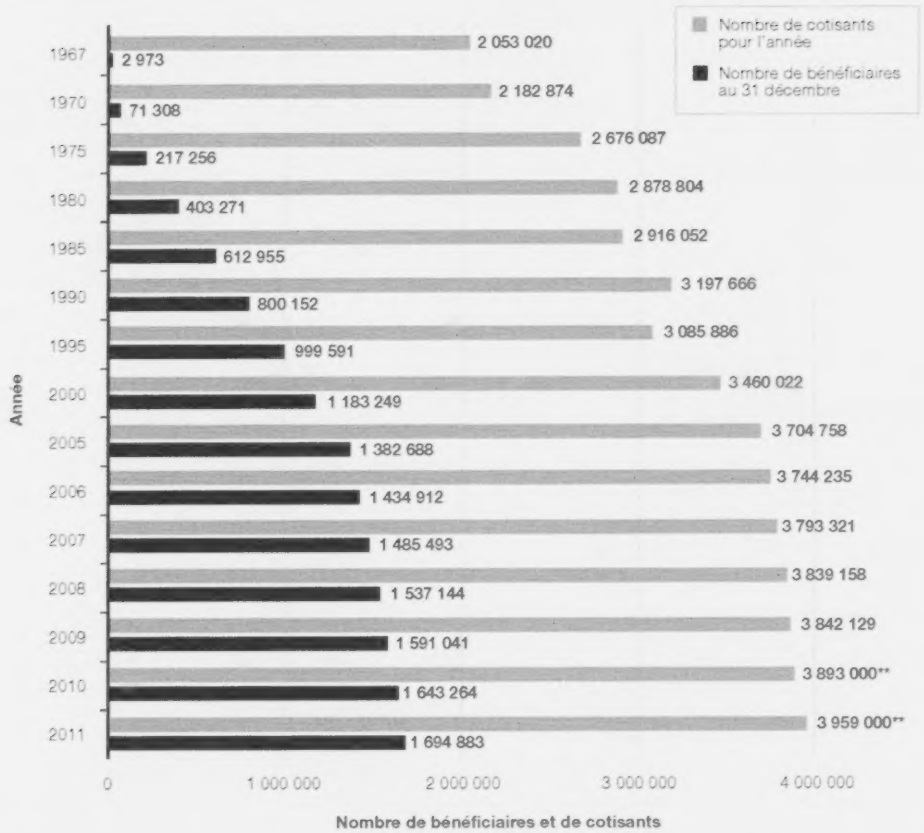
Type de prestation	Nombre de nouveaux bénéficiaires	Nombre de bénéficiaires au 31 décembre 2011	Somme versée (en millions de dollars)	Rente mensuelle moyenne versée (en dollars)		
				Femme	Homme	Tous
Rente de retraite	98 864	1 472 022	7 994,7	360,06*	551,40*	452,74*
Rente de conjoint survivant	19 562	354 805	1 577,6	391,00	249,72	369,35
Rente d'invalidité	9 800	70 445	789,0	799,50	859,68	830,34
Rente d'orphelin	2 101	15 274	13,5	s. o.	s. o.	69,38
Rente d'enfant de cotisant invalide	1 889	7 563	8,8	s. o.	s. o.	69,38
Prestation de décès	41 064**	s. o.	102,9	s. o.	s. o.	s. o.
Total	**155 621*****	**1 694 883*****	**10 486,5**	**s. o.**	**s. o.**	**s. o.**

* Le supplément de rente de retraite est exclu du calcul de la rente mensuelle moyenne versée. En 2011, près de 230 000 personnes ont bénéficié de ce supplément.

** Il s'agit du nombre de cotisants décédés en 2011.

*** Dans le total, les bénéficiaires recevant plus d'une prestation sont comptés une seule fois. Cela inclut les bénéficiaires d'une rente combinée (17 914 nouveaux bénéficiaires en 2011 et 229 173 bénéficiaires au 31 décembre 2011), à l'exclusion de ceux qui reçoivent une rente de conjoint survivant du Régime de rentes du Québec combinée à une rente de retraite ou d'invalidité du Régime de pensions du Canada (255 nouveaux bénéficiaires en 2011 et 3 947 bénéficiaires au 31 décembre 2011).

Évolution du nombre de bénéficiaires et de cotisants*



* Les volumes présentés dans ce tableau diffèrent légèrement de ceux figurant dans les rapports annuels des années précédentes, en raison de dossiers ayant fait l'objet d'un traitement rétroactif.

** Le nombre de cotisants au cours de cette année est une estimation.

La promotion de la planification financière de la retraite

La Régie a le mandat de promouvoir la planification financière de la retraite. Elle fait notamment valoir auprès des citoyens la nécessité d'acquérir l'autonomie financière à la retraite et les renseigne sur les moyens à utiliser pour y parvenir. Elle leur explique le système de retraite, constitué de trois paliers représentant les principales sources de revenus à la retraite :

- Le premier palier assure un revenu minimal aux personnes âgées. Il s'agit du programme fédéral de la Sécurité de la vieillesse.
- Le Régime de rentes du Québec occupe le deuxième palier et procure un revenu de base à la retraite aux travailleurs qui y ont cotisé.
- Le troisième palier englobe les revenus provenant des régimes privés de retraite et des autres épargnes personnelles.

La Régie met aussi à la disposition des citoyens des outils leur permettant de simuler leurs revenus à la retraite et de déterminer les sommes à épargner en vue d'atteindre l'autonomie financière à la retraite.

Par ailleurs, la Régie déploie des efforts pour susciter l'intérêt des employeurs, notamment des PME, afin de les convaincre de mettre en place des régimes collectifs de retraite.

Les régimes complémentaires de retraite

Les régimes complémentaires de retraite (RCR), appelés également « fonds de pension », sont des régimes de retraite généralement établis par les employeurs. Ils regroupent principalement ceux d'employeurs des secteurs privé et municipal ainsi que certains régimes du secteur parapublic dont les activités sont de la compétence du Québec[2].

La Régie a plusieurs mandats à l'égard des régimes assujettis à la Loi RCR.

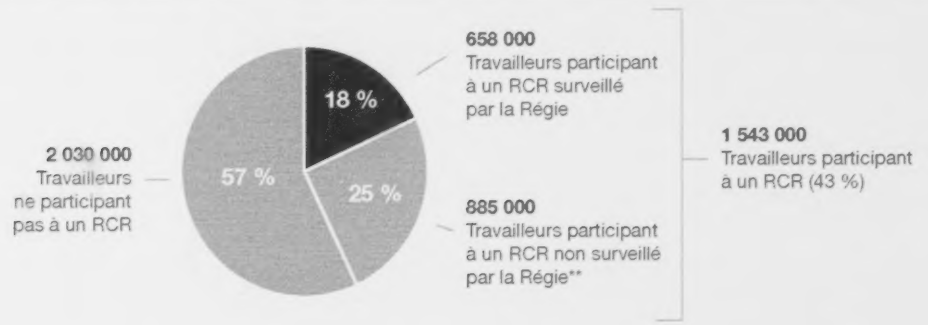
Elle s'assure que leur administration et leur fonctionnement sont conformes à la Loi RCR. Elle surveille ces régimes selon trois aspects : les finances du régime, la protection des droits des participants et des bénéficiaires ainsi que la bonne administration du régime. À cet effet, elle :

- vérifie si, en pratique, les régimes respectent les dispositions minimales de la Loi RCR;
- détermine les régimes qui doivent faire l'objet d'une vérification plus approfondie;
- intervient en fonction de la gravité des problèmes.

La surveillance de la Régie à l'égard des RCR est proactive.

Outre les activités de vérification proprement dites, la surveillance de la Régie est proactive. Elle cible notamment les secteurs à risque dans divers domaines d'activité afin de circonscrire les problèmes avant qu'ils deviennent trop importants. À titre préventif, elle offre aux administrateurs de régimes de retraite de la formation, des conférences, des documents d'information et un service de renseignements.

Répartition approximative de l'ensemble des travailleurs du Québec au 31 décembre 2011*



* On estime à 3 573 000 le nombre de travailleurs du Québec au 31 décembre 2011.

** Il s'agit d'un RCR sous la surveillance d'une province autre que le Québec ou d'un organisme autre que la Régie. De ces 885 000 travailleurs, 123 000 sont assujettis à la Loi RCR. Ils participent à quelque 1 400 RCR.

2. Certains régimes complémentaires sont assujettis à une autre loi que la Loi RCR. C'est le cas des régimes du secteur public québécois (tels que le Régime de retraite des employés du gouvernement et des organismes publics [RREGOP]) et du secteur public fédéral, ainsi que de certains régimes du secteur privé fédéral (tels que ceux des banques).

Régimes complémentaires de retraite surveillés par la Régie au 31 décembre 2011

	RRS[a]	Autres RCR à cotisation déterminée[b]	RCR à prestations déterminées[c]	Total
Nombre de RCR surveillés[d] par la Régie	12	370	866	**1 248**
Nombre de participants actifs[e]	61 000	54 000	578 000	**693 000**
Nombre de participants et de bénéficiaires[e]	61 000	70 000	1 249 000	**1 380 000**
Nombre d'employeurs estimé	1 611	930	29 034	**31 575**
Actif (en milliards de dollars)[e]	1,2	2,4	100,3	**103,9**

(a) RRS signifie « régime de retraite simplifié ». Il s'agit de régimes à cotisation déterminée administrés par un établissement financier.

(b) Ce sont des régimes dans lesquels le montant des cotisations est fixé à l'avance, contrairement au montant du revenu de retraite.

(c) On entend par « RCR à prestations déterminées » les régimes dans lesquels le montant de la rente est fixé à l'avance selon une formule précise.

(d) Il s'agit des RCR actifs et des RCR en voie d'enregistrement, de fusion totale, de terminaison ou de changement d'autorité de surveillance.

(e) Ces données sont basées sur les plus récentes déclarations annuelles de renseignements, dont la majorité date de 2010.

La Régie contribue à l'évolution du cadre législatif applicable aux régimes complémentaires de retraite et à son adéquation avec le contexte économique et financier dans lequel ils évoluent. Pour ce faire, elle effectue différentes études et recherches. Plusieurs interventions législatives et réglementaires ont aussi été faites au cours des dernières années et d'autres sont à prévoir pour que ces instruments de retraite continuent à attirer les travailleurs et les employeurs.

La Régie assume l'administration provisoire de régimes complémentaires de retraite. En effet, lorsqu'elle constate un manquement grave à la conformité de l'administration d'un régime sous surveillance, la Régie a le pouvoir d'assumer elle-même l'administration provisoire du régime ou de la confier à un administrateur externe. Au 31 décembre 2011, six régimes étaient administrés par la Régie et trois étaient confiés à un administrateur externe. Au total, ces régimes concernent 1 626 participants actifs et 1 931 bénéficiaires.

La Régie administre les rentes de retraite de certains participants et bénéficiaires dont les droits accumulés dans un régime sont réduits en raison de la faillite ou de l'insolvabilité de leur employeur. Ainsi, les participants et bénéficiaires qui recevaient une rente de ce régime, de même que ceux qui auraient pu en demander le versement, peuvent en confier l'administration à la Régie pendant une période pouvant atteindre cinq ans, ou même dix ans, si la Régie juge que les circonstances le justifient. Cette option permet de sécuriser les rentes des retraités et, possiblement, de les bonifier.

Régimes de retraite administrés par la Régie au 31 décembre 2011

	Volume
Nombre de régimes de retraite administrés par la Régie	7
Nombre de retraités concernés	903
Actifs administrés (en millions de dollars)	112,5

Le Soutien aux enfants

Le Soutien aux enfants (SAE) consiste en une aide financière qui provient du crédit d'impôt remboursable pour le soutien aux enfants (CIRSE), administré par la Régie. Cette mesure permet de verser le paiement de Soutien aux enfants et, s'il y a lieu, le supplément pour enfant handicapé. Le CIRSE est prévu dans la *Loi sur les impôts*, qui est sous la responsabilité du ministre du Revenu du Québec. Les frais d'administration du SAE font partie des dépenses budgétaires du ministère de la Famille et des Aînés.

On dénombrait 866 084 familles bénéficiaires du paiement de Soutien aux enfants en décembre 2011.

Le paiement de Soutien aux enfants est accordé aux parents admissibles ayant des enfants de moins de 18 ans à leur charge. Les versements sont effectués à la ou aux personnes (garde partagée) qui assument principalement la charge des soins et de l'éducation des enfants et qui résident habituellement avec eux. En décembre 2011, on dénombrait 866 084 familles bénéficiaires du paiement de Soutien aux enfants.

Le montant attribué est calculé en fonction du nombre d'enfants, du revenu familial, de la situation conjugale ainsi que du nombre d'enfants en garde partagée. Il est donc différent pour chaque famille. Par exemple, en 2011, un couple avec deux enfants ayant un revenu familial de 40 000 $ recevait 3 306 $ pour l'année, alors que celui qui touchait un revenu familial de 75 000 $ recevait 2 098 $[3].

Un supplément pour enfant handicapé est accordé à un enfant ayant une déficience ou un trouble du développement qui le limite de façon importante dans ses activités de la vie quotidienne[4] et dont la durée prévisible est d'au moins un an. Ce supplément est un versement mensuel fixe, qui s'établissait à 174 $ en 2011. Il aide les familles à assumer la charge plus lourde que représentent la garde, les soins et l'éducation d'un enfant handicapé.

Sommes versées à titre de Soutien aux enfants

Type de paiement	Somme versée (en millions de dollars)		
	2011 (12 mois)	2010* (9 mois)	2009 (12 mois)
Paiement de Soutien aux enfants	2 053,3	1 530,2	2 062,7
Supplément pour enfant handicapé	77,6	55,5	72,5
Total	**2 130,9**	**1 585,7**	**2 135,2**

* Pour la période de 12 mois s'échelonnant de janvier à décembre 2010, la somme versée pour le paiement de Soutien aux enfants était de 2 049,7 millions de dollars et celle pour le supplément pour enfant handicapé s'élevait à 74,4 millions de dollars.

3. Pour plus d'information, utiliser l'outil de calcul disponible sur le site Web de la Régie : www.rrq.gouv.qc.ca/fr/enfants.
4. Les activités de la vie quotidienne sont celles que l'enfant peut faire, selon son âge, pour prendre soin de lui et participer à la vie sociale, comme communiquer, apprendre, se déplacer, se nourrir et s'habiller.

Portrait des familles bénéficiaires du paiement de Soutien aux enfants au 31 décembre 2011

Type de famille	Nombre d'enfants	Nombre de familles bénéficiaires dont le revenu est de :				Nombre total de familles bénéficiaires
		Moins de 25 000 $	25 000 $ à 49 999 $	50 000 $ à 74 999 $	75 000 $ ou plus	
Biparentale	1	25 232	48 420	63 137	119 846	**256 635**
	2	23 434	44 527	61 505	139 505	**268 971**
	3	10 563	16 060	17 547	35 471	**79 641**
	4 ou plus	5 502	6 234	4 587	7 087	**23 410**
	Sous-total	**64 731**	**115 241**	**146 776**	**301 909**	**628 657**
Monoparentale	1	72 069	45 611	16 634	6 306	**140 620**
	2	35 995	24 712	10 185	4 417	**75 309**
	3	10 404	4 283	1 628	709	**17 024**
	4 ou plus	3 411	758	212	93	**4 474**
	Sous-total	**121 879**	**75 364**	**28 659**	**11 525**	**237 427**
Total	1	97 301	94 031	79 771	126 152	**397 255**
	2	59 429	69 239	71 690	143 922	**344 280**
	3	20 967	20 343	19 175	36 180	**96 665**
	4 ou plus	8 913	6 992	4 799	7 180	**27 884**
	Sous-total	**186 610**	**190 605**	**175 435**	**313 434**	**866 084**

Le financement de la Régie

En raison de son rôle de fiduciaire, la Régie est considérée comme un organisme extrabudgétaire. Ainsi, elle ne fait pas partie du périmètre comptable du gouvernement. Le budget de la Régie est donc approuvé par son conseil d'administration. En 2011, la Régie a dépensé 143,6 millions de dollars en frais d'administration pour mener à bien sa mission.

Des frais d'administration de 143,6 millions de dollars en 2011

En bref :

- Les frais d'administration du Régime de rentes du Québec sont prélevés à même les cotisations versées au Régime. Ces cotisations sont perçues par Revenu Québec, qui les remet ensuite à la Régie.
- Les sommes nécessaires à l'administration de la Loi RCR proviennent des droits versés par les régimes privés de retraite, des montants facturés aux caisses de retraite en situation d'administration provisoire sous la responsabilité de la Régie et des montants facturés aux caisses de retraite pour lesquelles la Régie administre les rentes des retraités.
- Les frais d'administration du SAE proviennent du budget des dépenses du ministère de la Famille et des Aînés.
- Le ministère de l'Immigration et des Communautés culturelles est responsable du financement du Bureau des ententes de sécurité sociale.

Les états financiers sont soumis à l'audit du Vérificateur général du Québec. Celui-ci peut également examiner la gestion des fonds et des biens de la Régie.

Les collaborateurs, les fournisseurs et les partenaires de la Régie

Pour assurer sa mission, la Régie entretient des liens avec plusieurs ministères, organismes et institutions des secteurs privé et communautaire. Elle interagit avec deux collaborateurs majeurs : la Caisse de dépôt et placement du Québec et Revenu Québec. Le premier gère l'actif du Régime de rentes du Québec conformément à la politique de placement du fonds du Régime. Le deuxième perçoit les cotisations des travailleurs et des employeurs au Régime, et fournit des renseignements permettant d'établir le montant du paiement de Soutien aux enfants.

Outre Revenu Québec, la Régie échange avec d'autres fournisseurs, dont le Directeur de l'état civil, les renseignements nécessaires à l'application des lois dont elle est responsable et à l'administration du CIRSE. Ces échanges sont faits en conformité avec la *Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels*[5].

La Régie est partie à 17 ententes avec divers organismes et institutions des secteurs privé et communautaire qui sont en contact direct avec ses clientèles. Ces ententes ont été prises pour aider certaines clientèles à exercer leurs droits et à assumer leurs responsabilités, et les sensibiliser à l'importance de planifier financièrement leur retraite. À titre d'exemple, des ententes ont été signées avec le Fonds de solidarité de la Fédération des travailleurs et travailleuses du Québec (FTQ), l'Institut québécois de planification financière, la Corporation des thanatologues du Québec et la Chambre des notaires du Québec.

La Régie participe activement à Question Retraite.

La Régie participe toujours activement à Question Retraite, un partenariat d'affaires public-privé créé à son initiative en 2003 et dont elle assume la gestion administrative. Cet organisme regroupe 21 partenaires issus des milieux gouvernemental, financier, syndical, patronal et de l'enseignement. Le groupement a pour mission d'encourager et de mettre en place des activités visant à sensibiliser les citoyens à l'importance de planifier financièrement leur retraite.

Par ailleurs, la Régie est membre du Centre d'expertise des grands organismes (CEGO)[6] depuis sa création en 2000 et est responsable de la coordination des travaux depuis 2011. Ce centre a pour mission de favoriser l'amélioration des services aux citoyens, notamment en facilitant le partage d'information et la concertation, et en diffusant les meilleures pratiques au sein des organismes membres. Il est chapeauté par le Forum des dirigeants des grands organismes, où siège le président-directeur général de la Régie.

5. La liste des ententes de communication de renseignements personnels est présentée à l'annexe 2, page 204.
6. Les grands organismes sont la Commission administrative des régimes de retraite et d'assurances, la Commission des normes du travail, la Commission de la santé et de la sécurité du travail, la Régie de l'assurance maladie du Québec, Revenu Québec, Services Québec, la Société de l'assurance automobile du Québec et la Régie des rentes du Québec.

Gouvernance de la Régie

À l'instar des autres organisations des secteurs public et privé, la Régie se préoccupe de maintenir de bonnes pratiques de gouvernance afin de garantir le respect de ses lois et règlements et d'assurer la réalisation de sa mission dans l'intérêt des citoyens.

Le conseil d'administration

La Régie est administrée par un conseil d'administration composé de 15 membres nommés par le gouvernement, dont le président-directeur général, M. Denys Jean, qui exerce cette fonction depuis le 29 août 2011. M[me] Francine Martel-Vaillancourt occupe le poste de présidente du conseil depuis le 14 février 2011.

Le conseil d'administration est responsable de la gestion de la Régie devant le gouvernement, par l'intermédiaire de la ministre de l'Emploi et de la Solidarité sociale. Afin de faciliter la prise de décisions, le conseil détermine les grandes orientations de la Régie et veille à sa performance. Il confie des mandats particuliers aux six comités suivants, qui sont chargés d'étudier les dossiers stratégiques de leur secteur respectif, d'en suivre l'évolution sur une base régulière, d'en faire rapport au conseil et d'en recommander l'adoption, s'il y a lieu :

Six comités chargés d'étudier des dossiers stratégiques

- le comité de gouvernance et d'éthique;
- le comité de la politique de placement;
- le comité de vérification;
- le comité des ressources humaines;
- le comité des services aux citoyens;
- le comité des technologies de l'information.

Parmi ces comités, trois découlent des exigences de la *Loi sur la gouvernance des sociétés d'État* : gouvernance et éthique, vérification et ressources humaines. Les autres comités répondent à des priorités organisationnelles. En effet, compte tenu de l'importance des devoirs de la Régie relativement à la gestion du fonds du Régime de rentes du Québec (fonds RRQ), et de la valeur qu'elle accorde aux services aux citoyens et à la transformation de ses façons de faire, trois comités supplémentaires sont en place : politique de placement, services aux citoyens et technologies de l'information.

En 2011 : 8 séances ordinaires et 1 séance extraordinaire

Au cours de l'année 2011, les membres du conseil ont recommandé au gouvernement, pour la première fois, la nomination du président-directeur général de la Régie et ont entériné le nouveau règlement intérieur. Le conseil a aussi adopté les états financiers et le *Rapport annuel de gestion 2010*. Il a examiné et commenté les objectifs liés aux enjeux du *Plan stratégique 2012-2016* et a procédé à son adoption. Il a approuvé, pour l'exercice financier 2012, le cadre budgétaire et le budget, le plan d'action, le portefeuille de projets et la programmation en ressources informationnelles. Il a également approuvé les modifications apportées à la *Déclaration de services aux citoyens* et à la *Politique sur la gestion des risques*.

En vertu de la *Loi sur le régime de rentes du Québec*, le conseil a entériné les modifications apportées à la politique de placement du fonds RRQ et approuvé la révision de l'entente de service avec la Caisse de dépôt et placement du Québec (CDPQ). Quant aux régimes complémentaires de retraite, il a suivi leur évolution et a été mis au courant de la situation de certains régimes. Les membres ont également été informés des travaux en matière de réglementation et de législation, autant pour le Régime de rentes du Québec que pour les régimes complémentaires de retraite.

De façon à répondre aux nouvelles exigences gouvernementales en matière de gouvernance des ressources informationnelles, le conseil a approuvé le projet de migration vers la plateforme intermédiaire et le projet de modernisation du centre de traitement.

Le code d'éthique et de déontologie est disponible au www.rrq.gouv.qc.ca

Par ailleurs, conformément à la *Loi sur le ministère du Conseil exécutif*, la Régie a un code d'éthique et de déontologie applicable aux administrateurs[7]. Depuis son adoption en juin 1999, il a été mis à jour à deux reprises. Au cours de l'exercice, la Régie n'a reçu aucune plainte et n'a eu aucun cas à traiter en vertu de ce code.

Les comités du conseil d'administration

La *Loi sur la gouvernance des sociétés d'État* exige un sommaire des travaux des comités de gouvernance et d'éthique, de vérification et des ressources humaines. La Régie fait le choix d'inclure, dans son rapport annuel de gestion, un tel sommaire pour tous les comités de son conseil d'administration.

Le comité de gouvernance et d'éthique : 5 séances ordinaires

Le comité de gouvernance et d'éthique a notamment évalué le fonctionnement du conseil d'administration et de ses comités. S'appuyant sur l'analyse des résultats de cette évaluation, le comité a proposé des pistes d'amélioration dont il a assuré le suivi et fait rapport au conseil.

Les membres ont suivi le processus entourant la nomination ou le renouvellement de mandats de membres du conseil ainsi que celui de la nomination du président-directeur général. Ils ont travaillé à l'élaboration de l'ensemble des grandes fonctions stratégiques du conseil d'administration et à l'établissement d'un plan de formation continue pour les membres du conseil.

Guidé par les grands principes de gouvernance et les nouvelles exigences légales, le comité a révisé le règlement intérieur en vue de son adoption par le conseil d'administration. Ce comité a aussi été consulté, par la présidente du conseil d'administration, au sujet de la composition des comités et de la nomination du nouveau président du comité de la politique de placement.

Enfin, la dernière version du *Plan stratégique 2012-2016* a été soumise au comité avant son adoption par le conseil.

Le comité de la politique de placement : 4 séances ordinaires

Le comité de la politique de placement a fait un suivi périodique de la politique de placement du fonds du RRQ déposé à la CDPQ. La performance de ce fonds, sous l'angle du rendement et du risque, a aussi fait l'objet de présentations. Dans l'exercice de leur mandat, les membres ont eu recours aux conseils d'un expert externe en ce domaine.

Au cours de la dernière année, le comité a recommandé au conseil d'administration l'adoption :

- de la politique de placement du fonds du RRQ révisée;
- de l'entente de service avec la CDPQ révisée;
- des orientations définies pour les politiques de placement des régimes de retraite administrés par la Régie.

7. Ce code est présenté à l'annexe 3, page 207.

Le comité de vérification : 4 séances ordinaires

Le comité a notamment examiné les états financiers de l'exercice de neuf mois, terminé le 31 décembre 2010, pour chaque loi administrée par la Régie, et en a recommandé l'adoption au conseil d'administration. Il a fait de même pour le *Rapport annuel de gestion 2010*, les orientations budgétaires, le budget 2012 des frais d'administration et d'immobilisations ainsi que la *Politique sur la gestion des risques*.

Les membres ont examiné les rapports produits par la Direction de l'audit interne et approuvé son plan de travail 2012-2014. Ils ont également échangé avec le contrôleur corporatif de la Régie sur les travaux de celui-ci. Les principaux dossiers étudiés ont été : le suivi des recommandations du Vérificateur général du Québec (VGQ) et de la Direction de l'audit interne, le plan d'action intégré en sécurité, le changement de référentiel comptable (normes IFRS) ainsi que le suivi du budget et du plan d'audit interne de l'exercice en cours.

Les membres ont discuté des risques majeurs et des risques sectoriels liés à ces derniers et ont pris connaissance des mesures de contrôle établies.

Finalement, les membres ont rencontré, à huis clos, la directrice de l'audit interne lors de chaque séance; ils ont aussi eu deux rencontres avec les représentants du VGQ au sujet de la vérification des états financiers.

Le comité des ressources humaines : 3 séances ordinaires et 1 séance extraordinaire

Les membres du comité ont pris connaissance des dossiers organisationnels tels que le plan de main-d'œuvre, la gestion des savoirs, la gestion du changement dans les projets ainsi que la santé des personnes. Ils ont été informés des principaux constats de l'étude comparative découlant du sondage de la firme Aon Hewitt pour la constitution du palmarès des *50 Employeurs de choix au Canada 2012*. Les membres du comité ont également échangé leur point de vue sur l'enjeu « Une organisation reconnue comme employeur de choix et disposant des talents adaptés à ses enjeux » du *Plan stratégique 2012-2016*.

Enfin, pour une première fois, le comité a élaboré le profil de compétence et d'expérience du président-directeur général, utilisé lors du processus de sélection du nouveau président-directeur général.

Le comité des services aux citoyens : 3 séances ordinaires

Les membres ont notamment discuté de la nouvelle vision du service à la clientèle, du projet d'optimisation des communications administratives avec la clientèle et du projet de transformation de l'attribution de la rente de retraite.

De plus, le comité a apprécié la performance des services rendus en examinant les résultats du tableau de bord de gestion, en étudiant les résultats des sondages sur la satisfaction de la clientèle à l'égard du Soutien aux enfants, du Régime de rentes du Québec et des régimes complémentaires de retraite. Aussi, le comité a passé en revue les recommandations formulées par le Protecteur du citoyen à l'intention de la Régie.

Les membres du comité ont aussi porté leur attention sur *Mon dossier*, une nouvelle fonctionnalité Web pour les clients de la Régie, et sur la campagne portant sur la planification financière de la retraite. À la suite de la révision de l'ensemble du processus de mesure des attentes et de la satisfaction de la clientèle de la Régie, ils ont également pris connaissance des nouveaux sondages sur les services à la clientèle.

Pour terminer, le comité a recommandé au conseil d'administration l'adoption de modifications à la *Déclaration de services aux citoyens*.

Le comité des technologies de l'information : 3 séances ordinaires et 1 séance extraordinaire

Les membres du comité ont été informés des retombées potentielles pour la Régie des nouvelles règles de gouvernance des technologies de l'information en vigueur au gouvernement du Québec. Un bilan des activités pour 2010, les résultats de la transformation des processus en cours à la Direction générale des technologies de l'information (DGTI) ainsi qu'un état des perspectives qui toucheront la DGTI au cours des prochaines années ont été présentés aux membres.

De plus, les membres du comité ont recommandé au conseil pour approbation : le portefeuille de projets 2012, la poursuite des travaux du projet de migration vers la plateforme intermédiaire, le démarrage des travaux de conception du projet de modernisation du centre de traitement informatique de la Régie ainsi que la programmation annuelle 2012 en ressources informationnelles. Finalement, un suivi de l'avancement des projets a été fait à chaque rencontre.

Les membres du conseil d'administration en poste au 31 décembre 2011

Les membres du conseil d'administration, autres que le président-directeur général, ne sont pas rémunérés. Ils ont cependant droit au remboursement de leurs dépenses engagées dans l'exercice de leurs fonctions, et ce, aux conditions que le gouvernement détermine. Les membres en poste avant l'entrée en vigueur de la *Loi concernant la gouvernance de la Régie des rentes du Québec et modifiant certaines dispositions législatives* demeurent en fonction pour la durée non écoulée de leur mandat et aux mêmes conditions, jusqu'à ce qu'ils soient remplacés ou nommés de nouveau. Au 31 décembre 2011, un poste était vacant à la suite de la démission d'un membre du conseil.

Francine Martel-Vaillancourt, FCA

Présidente du conseil d'administration de la Régie des rentes du Québec

Présidente du comité de gouvernance et d'éthique

Date de nomination au conseil d'administration : 14 février 2011
Date de la fin du mandat : 13 février 2016

M^me^ Francine Martel-Vaillancourt est titulaire d'un baccalauréat en sciences de l'actuariat de l'Université Laval à Québec. Elle a de plus terminé une licence en sciences comptables et est membre de l'Ordre des comptables agréés du Québec. Au cours de sa carrière, M^me^ Martel-Vaillancourt a travaillé dans différents ministères et organismes ainsi que dans un grand cabinet d'experts-comptables. De 2000 à 2003, elle a été sous-ministre à Revenu Québec avant d'être nommée présidente-directrice générale de la Commission des normes du travail et présidente du conseil d'administration. De mai 2005 à septembre 2007, elle était présidente-directrice générale de Services Québec et siégeait à son conseil d'administration. Jusqu'en janvier 2011, elle occupait le poste de sous-ministre à Revenu Québec. Durant son parcours professionnel, M^me^ Martel-Vaillancourt s'est notamment engagée auprès de différents organismes. Elle préside actuellement le conseil d'administration de l'École nationale d'administration publique. Au fil des années, elle a reçu les distinctions suivantes : *Fellow* de l'Ordre des comptables agréés du Québec; Femmes de mérite de la YWCA dans la catégorie Services publics; prix Hermès de carrière de la Faculté des sciences de l'administration de l'Université Laval et prix Hommage 2011 de l'Institut d'administration publique du Québec.

Denys Jean

Président-directeur général de la Régie des rentes du Québec

Date de nomination au conseil d'administration : 29 août 2011
Date de la fin du mandat : 28 août 2016

Titulaire d'un baccalauréat en sciences économiques, M. Denys Jean occupe des postes de haut niveau au sein de la fonction publique québécoise depuis 1991. Au moment de sa nomination à la Régie des rentes du Québec, il cumulait les fonctions de secrétaire du Secrétariat du Conseil du trésor, de sous-ministre au ministère des Services gouvernementaux et de dirigeant principal de l'information. De 2006 à 2009, il a été sous-ministre au ministère des Transports et de 2003 à 2006, au ministère des Affaires municipales et des Régions. Auparavant, il occupait le poste de sous-ministre adjoint dans divers ministères, dont celui des Affaires municipales et de la Métropole de 1999 à 2003 et celui de l'Environnement de 1991 à 1999. Depuis septembre 2011, il est membre des conseils d'administration de la Caisse de dépôt et placement du Québec, du Centre de services partagés du Québec et du Réseau international d'implantation d'entreprises. De plus, il fait partie du comité de vérification du ministère de la Justice. Il est aussi membre du Forum des dirigeants des grands organismes.

Chantal Bélanger

Administratrice de sociétés

Présidente du comité de vérification

Membre du comité :
- gouvernance et éthique

Date de nomination au conseil d'administration : 14 janvier 2009
Date de la fin du mandat : 2 septembre 2011

Fellow de l'Ordre des comptables généraux accrédités du Québec, M^me^ Chantal Bélanger est également titulaire d'un certificat en gouvernance de sociétés. Son parcours professionnel a débuté à la Confédération des caisses populaires et d'économie Desjardins, où elle a exercé différentes fonctions reliées à la vérification. Elle a poursuivi sa carrière dans le domaine financier en occupant divers postes à la Banque Laurentienne du Canada, de 1986 à 2006, notamment en tant qu'ombudsman et première vice-présidente des Services financiers aux particuliers pour le Québec. M^me^ Bélanger est aujourd'hui administratrice de sociétés. Elle siège aux conseils d'administration des Industries Lassonde inc. et de Expert en vins et spiritueux TWIST inc., et préside le comité de vérification de ces deux organismes. De plus, elle est membre du conseil d'administration de GLV inc. et de celui de l'Institut des administrateurs de sociétés – section du Québec.

Judith Carroll

Adjointe au comité exécutif à la Confédération des syndicats nationaux

Membre des comités :
- ressources humaines
- services aux citoyens
- technologies de l'information

Date de nomination au conseil d'administration : 23 mars 2011
Date de la fin du mandat : 22 mars 2015

M^me^ Judith Carroll est titulaire de deux baccalauréats : un premier en économie et un deuxième en relations industrielles. Au début de sa carrière, elle a été auxiliaire de recherche et d'enseignement à l'Université Laval et également professionnelle de recherche au Syndicat de la fonction publique du Québec inc. Depuis 1992, M^me^ Carroll travaille au sein de la Confédération des syndicats nationaux, où elle a occupé la fonction de conseillère syndicale, particulièrement pour les négociations du secteur public et de l'équité salariale. Elle a été coordonnatrice du Service des relations du travail à partir de 2009. Elle devient en 2010 adjointe à la Direction des ressources humaines et en 2011, adjointe au comité exécutif.

Normand Chatigny

Retraité

Président du comité de la politique de placement

Membre des comités :

- gouvernance et éthique
- vérification

Date de la première nomination au conseil d'administration : 14 janvier 2009
Date de la fin du mandat : 19 janvier 2013

Titulaire d'une licence en droit de l'Université Laval, M. Normand Chatigny a une expérience professionnelle diversifiée. Il a été, en début de carrière, secrétaire et directeur du contentieux à la Société de développement des coopératives, pour ensuite occuper le poste de directeur général à la Coopérative des artisans et commerçants du Quartier Petit Champlain. Il a été avocat associé chez Bussières, Boulanger, Racine et Chatigny. Il s'est également impliqué dans la politique municipale en tant que conseiller municipal et maire de la Ville de Cap-Rouge, respectivement de 1987 à 1991 et de 1991 à 1995. Il a ensuite été secrétaire général du Conseil de la coopération du Québec et directeur général de la Fédération des coopératives de développement régional du Québec. De 2001 à 2005, il est retourné à la politique municipale à titre de conseiller municipal et membre du comité exécutif de la Ville de Québec. De 2006 à 2010, M. Chatigny a exercé la profession de conseiller stratégique. Il siège au conseil d'administration de la Coopérative de solidarité du Quartier Petit Champlain et à celui de la Caisse populaire Desjardins de Cap-Rouge.

Marcel Côté

Directeur général du Cégep régional de Lanaudière

Président du comité des services aux citoyens

Membre du comité :

- gouvernance et éthique

Date de la première nomination au conseil d'administration : 17 décembre 2003
Date de la fin du mandat : 19 janvier 2013

Docteur en philosophie et titulaire d'un certificat en gouvernance de sociétés, M. Marcel Côté a essentiellement fait carrière dans le monde de l'éducation postsecondaire. De 1997 à 2002, il a agi comme directeur de la section collégiale, des études, de la gestion et du registrariat au Séminaire de Sherbrooke. Par la suite, de 2002 à 2009, il a occupé la fonction de directeur général au Collège Laflèche. En 2009, il devient directeur général au Collège Gérald-Godin jusqu'à sa nomination au Cégep régional de Lanaudière en 2011 à cette même fonction. En outre, M. Côté est membre du conseil d'administration du Conservatoire de musique et d'art dramatique du Québec, du Conseil régional des partenaires du marché du travail, de la Table de l'éducation ainsi que du comité ACCORD de la région de Lanaudière.

Jean Des Trois Maisons

Président de l'Association des employés retraités de la Ville de Montréal

Membre des comités :

- ressources humaines
- services aux citoyens
- technologies de l'information

Date de nomination au conseil d'administration : 20 janvier 2010
Date de la fin du mandat : 19 janvier 2014

M. Jean Des Trois Maisons est membre de l'Ordre des conseillers en ressources humaines et en relations industrielles agréés du Québec. De 1980 à 1985, il a été conciliateur au ministère du Travail avant d'occuper le poste de directeur du service de la conciliation. En 1990, il a été nommé sous-ministre adjoint aux relations de travail de ce ministère. Entre 1995 et 1998, il a occupé le poste de directeur du personnel à la Ville de Montréal. Par la suite, il a agi en tant que consultant en gestion des ressources humaines. De 2003 à 2005, M. Des Trois Maisons a assumé la présidence de l'Alliance des associations de retraités et, à ce jour, il occupe le poste de président sortant. Également, depuis 2003, il est président de l'Association des employés retraités de la Ville de Montréal. Il a fait partie du comité de transition de l'agglomération de Longueuil et a agi à titre de membre du comité d'experts de la Régie des rentes du Québec (volet gouvernance des régimes complémentaires de retraite). Enfin, il a été nommé, en 2010, au comité de retraite du régime de rentes des employés de Ville Saint-Laurent à titre de représentant indépendant.

Michèle Drouin

Directrice de la Division de la stratégie, de la planification et du développement à l'Office du tourisme de Québec

Membre des comités :

- vérification
- services aux citoyens

Date de nomination au conseil d'administration : 20 janvier 2010
Date de la fin du mandat : 19 janvier 2013

M^{me} Michèle Drouin a fait carrière dans la fonction publique québécoise. Elle a notamment été coordonnatrice au ministère des Communications et au Secrétariat du Conseil du trésor pendant plusieurs années. De 1997 à 2001, elle a agi à titre de conseillère internationale au ministère des Relations internationales. Entre 2001 et 2011, elle a travaillé pour le Bureau de la Capitale-Nationale au ministère des Transports, d'abord comme responsable des communications, ensuite à titre de directrice du développement régional et finalement, à partir de 2008, à titre de directrice du développement régional et des communications. En septembre 2011, M^{me} Drouin a quitté la fonction publique du Québec et est devenue directrice de la Division de la stratégie, de la planification et du développement de l'Office du tourisme de Québec. Par ailleurs, M^{me} Drouin siège au conseil d'administration de l'Université Laval depuis 2007.

Lyne Duhaime

Avocate associée chez Fasken Martineau DuMoulin

Membre des comités :

- politique de placement
- ressources humaines
- technologies de l'information

Date de nomination au conseil d'administration : 20 janvier 2010
Date de la fin du mandat : 19 janvier 2014

Membre du Barreau du Québec, M^me^ Lyne Duhaime a commencé sa carrière d'avocate en 1992 dans la pratique privée. Par la suite, de 1996 à 1999, elle a occupé le poste d'avocate principale à la Financière Sun Life pour ensuite pratiquer le droit à Londres jusqu'en 2001. Elle revient à la Financière Sun Life à titre de vice-présidente adjointe de cette organisation en 2001. Elle retourne à la pratique privée en 2005 et, depuis 2006, elle est avocate associée au cabinet Fasken Martineau DuMoulin, où elle est spécialisée dans les domaines des régimes de retraite, des avantages sociaux et de la rémunération. M^me^ Duhaime siège également au conseil d'administration de la Maison Théâtre et à celui du Cercle canadien de Montréal. Elle est aussi membre du Conseil des fiduciaires de la Caisse de retraite des YMCA du Canada.

Mélanie Joly

Associée directrice chez Cohn & Wolfe Montréal inc.

Membre des comités :

- politique de placement
- ressources humaines
- technologies de l'information

Date de nomination au conseil d'administration : 23 mars 2011
Date de la fin du mandat : 22 mars 2015

Membre du Barreau du Québec, M^me^ Mélanie Joly est titulaire d'une maîtrise en droit européen et comparé de l'Université d'Oxford ainsi que d'un baccalauréat en droit de l'Université de Montréal. Avant d'entreprendre une carrière en communication en 2007, M^me^ Joly a pratiqué au sein des cabinets d'avocats nationaux Davies Ward Phillips & Vineberg et Stikeman Elliott. Depuis 2009, elle est gestionnaire du bureau montréalais de l'agence de communication Cohn & Wolfe, membre du réseau RES PUBLICA. M^me^ Joly s'implique dans plusieurs organismes à but non lucratif et à vocation philanthropique parmi lesquels figurent le conseil d'administration et le comité de gouvernance du Musée d'art contemporain de Montréal, le conseil d'administration du Cercle canadien de Montréal, le Conseil supérieur de la langue française et l'Alliance des cabinets de relations publiques du Québec.

Monique Landry

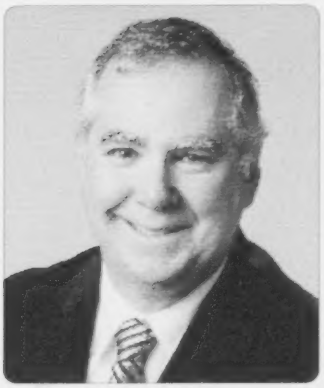
Spécialiste en services financiers au Service Impérial CIBC de la Banque Canadienne Impériale de Commerce

Membre des comités :

- politique de placement
- vérification

Date de la première nomination au conseil d'administration : 17 août 2005
Date de la fin du mandat : 19 janvier 2013

M^me^ Monique Landry est titulaire d'un certificat en planification financière personnelle et d'un autre en gouvernance de sociétés. Elle compte à son actif diverses formations offertes par l'Institut canadien des valeurs mobilières, dont le cours sur le commerce des valeurs mobilières et celui sur la planification financière. Entrée au service de la CIBC en 1978, elle y a assumé différentes fonctions pour devenir, en 1994, directrice de comptes et, en 2000, spécialiste en services financiers.



Gabriel Marchand

Conseiller en administration

Président du comité des ressources humaines
Président du comité des technologies de l'information

Membre des comités :

- gouvernance et éthique
- vérification

Date de la première nomination au conseil d'administration : 28 février 2006
Date de la fin du mandat : 2 septembre 2011

Membre du Barreau du Québec et de l'Ordre des administrateurs agréés, M. Gabriel Marchand est titulaire d'une maîtrise en droit, d'un diplôme d'études supérieures avec spécialisation en administration internationale, d'un baccalauréat en psychosociologie de la communication et d'un certificat en gouvernance de sociétés. Il a commencé sa carrière en 1975 comme avocat dans un cabinet privé. Il a ensuite occupé différents emplois dans le monde syndical, où il a agi notamment, de 1984 à 2003, à titre de directeur de divers services à la Centrale de l'enseignement du Québec, devenue par la suite la Centrale des syndicats du Québec. Entre 2003 et 2009, il a été directeur général de cette centrale syndicale. M. Marchand est maintenant conseiller en administration. Il est secrétaire général du conseil d'administration du Comité syndical francophone de l'éducation et de la formation et siège au conseil d'administration des organismes à but non lucratif « Maman va à l'école » et Exeko.

Marie-Josée Naud

Conseillère syndicale à la Fédération des travailleurs et travailleuses du Québec

Membre des comités :

- politique de placement
- services aux citoyens

Date de nomination au conseil d'administration : 20 janvier 2010
Date de la fin du mandat : 19 janvier 2014

M^me^ Marie-Josée Naud est titulaire d'un baccalauréat en histoire, d'un certificat en droit du travail et d'un certificat en gouvernance de sociétés. Elle a commencé sa carrière en 1995 à Hydro-Québec, où elle a occupé différentes fonctions, dont celle de responsable de la qualité ISO 17025. Depuis 2008, M^me^ Naud est conseillère syndicale au Service de l'éducation à la Fédération des travailleurs et travailleuses du Québec, où elle est notamment responsable du programme de formation en matière de négociation, d'administration et de gouvernance des régimes de retraite. Enfin, M^me^ Naud est présidente du comité du régime de rentes des salariés de la Fédération des travailleurs et travailleuses du Québec.

Alida Piccolo

Retraitée

Membre des comités :

- ressources humaines
- services aux citoyens
- technologies de l'information

Date de la première nomination au conseil d'administration : 17 mai 2006
Date de la fin du mandat : 22 mars 2015

Titulaire d'une maîtrise en administration publique, d'une maîtrise en éducation et d'un certificat en gouvernance de sociétés, M^me^ Alida Piccolo a travaillé principalement au sein de la fonction publique québécoise. Elle a commencé sa carrière dans le domaine de l'éducation durant les années 70 et l'a poursuivie jusqu'en 1991. Par la suite, elle a occupé différents postes de direction au ministère de l'Immigration et des Communautés culturelles, dont ceux de directrice régionale de Montréal des services Immigration-Québec de 2004 à 2007, de directrice générale de la francisation par intérim de 2007 à 2008, de chargée de mission de la coordination de la mise en œuvre des mesures d'intégration de 2008 à 2010 et, jusqu'en décembre 2011, de directrice de la gestion de la diversité et de l'intégration sociale et chargée de mission pour le développement des services d'intégration en ligne. Elle est membre du conseil d'administration de l'Institut universitaire de gériatrie de Montréal depuis 2006 et membre du comité des ressources humaines.

Assiduité des administrateurs aux séances du conseil et de ses comités

	Conseil d'administration		Comité de gouvernance et d'éthique	Comité de la politique de placement	Comité de vérification	Comité des ressources humaines		Comité des services aux citoyens	Comité des technologies de l'information	
Séance										
Type de séance*	O	E	O	O	O	O	E	O	O	E
Nombre total de séances en 2011**	8	1	5	4	4	3	1	3	3	1
Membre										
Francine Martel-Vaillancourt, présidente du conseil	7/8	1/1	5/5							
Denys Jean, président-directeur général	4/4									
André Trudeau, président-directeur général[a]	4/4	1/1								
Chantal Bélanger	7/8	1/1	5/5		4/4					
Judith Carroll	5/7	1/1				0/2	1/1	0/2	0/2	1/1
Normand Chatigny	7/8	1/1	2/2	4/4	4/4					
Marcel Côté	7/8	1/1	4/5	1/3	0/3			3/3		
Jean Des Trois Maisons	7/8	1/1				3/3	1/1	3/3	3/3	1/1
Michèle Drouin	6/8	1/1			0/1	2/2	1/1	3/3	2/2	
Lyne Duhaime	7/8	1/1		4/4	1/3	1/1			1/1	1/1
Mélanie Joly	6/7	0/1		1/1		2/2	0/1		2/2	1/1
Monique Landry	8/8	0/1		4/4	4/4					
Gabriel Marchand	7/8	0/1	5/5		0/1	3/3	1/1		3/3	1/1
Marie-Josée Naud	7/8	0/1		0/1		1/2	1/1	2/3	1/2	
Sylvain Picard[b]	2/5	1/1	1/2	0/2						
Alida Piccolo	7/8	0/1						2/3	1/1	1/1

* La lettre *O* signifie « ordinaire » et la lettre *E*, « extraordinaire ».

** Étant donné l'arrivée de nouveaux membres au conseil d'administration en cours d'année, le départ de l'un d'entre eux ainsi que les modifications apportées à la composition des différents comités en octobre 2011, les membres n'avaient pas à assister au même nombre de séances.

(a) M. Trudeau a quitté le conseil en juillet 2011.

(b) M. Picard a quitté le conseil en septembre 2011.

La structure administrative de la Régie

Le comité de direction en poste au 31 décembre 2011

Le comité de direction est composé de sept membres : le président-directeur général, les trois vice-présidents, la directrice générale de la planification et de la performance, le directeur général des technologies de l'information et le secrétaire général. Il se réunit généralement sur une base hebdomadaire, ce qui lui permet d'orienter la conduite des différents mandats de la Régie et de traiter les grands dossiers organisationnels. Il est également responsable de surveiller l'application des décisions du conseil d'administration. Les sujets examinés par le comité de direction ont porté notamment sur :

- la planification stratégique 2012-2016;
- le portefeuille de projets;
- la performance organisationnelle;
- la gestion des risques;
- les orientations en matière de ressources informationnelles;
- le suivi budgétaire.

Les membres du comité de direction assurent aussi le suivi des résultats de l'organisation à l'aide du tableau de bord de gestion de la Régie, qui est mis à jour mensuellement.

Les membres du comité de direction de la Régie

Cécile Saint-Pierre	**André Villeneuve**	**Denys Jean**	**Marc Landry**	**Denis Latulippe**	**Roland Villeneuve**	**Nicole Bourget**
Directrice générale de la planification et de la performance	Secrétaire général	Président-directeur général	Directeur général des technologies de l'information	Vice-président aux services à la clientèle	Vice-président aux politiques et aux programmes	Vice-présidente aux services à l'organisation

Liste des cinq dirigeants les mieux rémunérés pour l'exercice 2011

Dirigeant	Rémunération versée
Denys Jean[a] Président-directeur général	69 325 $
Denis Latulippe Vice-président aux services à la clientèle	145 640 $
Roland Villeneuve Vice-président aux politiques et aux programmes	145 143 $[b]
Nicole Bourget Vice-présidente aux services à l'organisation	143 421 $
Cécile Saint-Pierre Directrice générale de la planification et de la performance	145 640 $

(a) M. Jean est entré en fonction le 29 août 2011; son salaire annuel est de 198 925 $.

(b) Cette somme inclut la prime versée pour l'intérim à titre de président-directeur général du 18 juillet au 26 août 2011.

Les nouvelles règles pour les bonis au rendement

Le décret nº 370-2010 du 26 avril 2010, qui porte sur l'application de l'article 8 des *Règles concernant la rémunération et les autres conditions de travail des titulaires d'un emploi supérieur à temps plein*, adoptées par le gouvernement par le décret nº 450-2007 du 20 juin 2007, prévoit que le maximum de la grille des pourcentages d'ajustement variable du traitement pour la progression dans l'échelle de traitement et le maximum de la grille des pourcentages de boni au rendement correspondent à 0 % pour toute cote d'évaluation obtenue pour les années de référence du 1er avril 2009 au 31 mars 2010 et du 1er avril 2010 au 31 mars 2011. Ainsi, aucun boni n'a été versé aux titulaires d'emploi supérieur à temps plein à la Régie en 2011.

En outre, la *Loi mettant en œuvre certaines dispositions du discours sur le budget du 30 mars 2010 et visant le retour à l'équilibre budgétaire en 2013-2014 et la réduction de la dette* prévoit qu'aucun boni fondé sur le rendement ne pourra être accordé à un membre du personnel d'encadrement à l'égard de chacun des exercices débutant en 2010 et en 2011. La Régie a respecté cette directive et aucun boni n'a été versé à son personnel d'encadrement. Par ailleurs, la progression salariale demeure possible pour les personnes n'ayant pas atteint le maximum de l'échelle de traitement.

L'organigramme

Au 31 décembre 2011, l'effectif de la Régie était de 1 245 personnes. À l'exception du président-directeur général, des vice-présidents et de la directrice générale de la planification et de la performance, les membres du personnel sont nommés en vertu de la *Loi sur la fonction publique*.

Les membres du comité de direction

Présentation des résultats

Cette section, qui se divise en six parties, constitue le cœur de ce rapport annuel. Elle permet de découvrir les réalisations de la Régie et d'apprécier ses résultats à l'égard de ses engagements publics pour l'année 2011.

Le ***Plan stratégique 2006-2011*** de la Régie s'est achevé avec la mise en œuvre du ***Plan d'action 2011***. Cette section présente notamment l'information pertinente relative aux objectifs de ces plans. Tout d'abord, grâce à l'abrégé des résultats, il est facile de constater l'atteinte ou non de chacun des objectifs. Ensuite, les résultats détaillés permettent de mieux juger de la performance de la Régie.

Bien qu'une partie de cette section soit consacrée au développement durable, le symbole Développement durable qui y figure à différents endroits permet de repérer certaines actions accomplies par la Régie à cet égard.

Le *Plan stratégique 2006-2011* 45

L'abrégé des résultats du plan stratégique et du plan d'action 46

Les résultats détaillés du plan stratégique et du plan d'action 48

Le développement durable 73

La *Déclaration de services aux citoyens* 83

L'utilisation des libres-services par les citoyens 91

Les interventions du Commissaire aux services 93

La veille et l'étalonnage 95

Le *Plan stratégique 2006-2011*

Enjeu 1

Favoriser l'autonomie financière à la retraite des Québécoises et Québécois.

Orientations stratégiques

1 Faire valoir auprès des citoyens la nécessité d'acquérir l'autonomie financière à la retraite.

2 Disposer d'un système de sécurité financière à la retraite viable et adapté à l'évolution de la société québécoise.

Axes d'intervention

1 Comprendre le comportement des citoyens quant à leur participation à l'autonomie financière à la retraite des Québécoises et Québécois.

2 Sensibiliser les citoyens à l'égard de la planification financière de la retraite.

3 Faire évoluer l'encadrement des régimes complémentaires de retraite pour en favoriser l'implantation et le maintien.

4 Adapter le Régime de rentes du Québec à l'évolution de la société québécoise pour en assurer la pérennité.

Objectifs stratégiques

1 2 3 | **4 5 6** | **7 8** | **9**

Enjeu 2

Transformer nos façons de faire compte tenu de l'évolution sociodémographique et technologique.

Orientation stratégique

3 Accroître la performance de l'organisation en s'appuyant particulièrement sur les TIC, dans un contexte de gouvernement en ligne et de services partagés.

Axes d'intervention

5 Réviser les façons de réaliser nos services et nos activités de soutien.

6 Accroître l'utilisation des modes de prestation de services les plus efficients pour répondre aux besoins des citoyens.

Objectifs stratégiques

10 11 12 | **13 14**

Enjeu 3

Posséder et développer les compétences requises pour relever les défis de demain.

Orientation stratégique

4 Disposer en nombre suffisant d'un personnel compétent, mobilisé et performant, dans un climat de travail favorable à l'accomplissement de notre mission.

Axes d'intervention

7 Consolider la gestion intégrée de la main-d'œuvre.

8 Assurer la transmission des savoirs et l'évolution des compétences que possède le personnel.

9 Attirer et retenir un personnel compétent et maintenir un climat de travail stimulant.

Objectifs stratégiques

15 16 | **17 18** | **19 20**

L'abrégé des résultats du plan stratégique et du plan d'action

Axes d'intervention		Objectifs du *Plan stratégique 2006-2011*	Atteint	Non atteint	Objectifs du *Plan d'action 2011*	Atteint	Non atteint	Référence (page)
1	1	D'ici à 2007, connaître la capacité des PME d'implanter un instrument d'épargne-retraite pour leurs employés et les caractéristiques des PME qui y sont aptes.	✓		S. O.* : objectif stratégique atteint en 2006-2007.			48
	2	D'ici à 2008, connaître le comportement des Québécoises et Québécois à l'égard de leur autonomie financière à la retraite.	✓		S. O. : objectif stratégique atteint en 2007-2008.			49
	3	Annuellement, nous assurer que la Régie contribue à l'élaboration de la politique gouvernementale en matière de sécurité sociale.	✓		Produire une analyse du système de retraite québécois le comparant à celui d'autres pays industrialisés.	✓		50
2	4	D'ici à 2011, porter à 62 % le pourcentage des Québécoises et Québécois qui connaissent les différentes sources de revenus à la retraite. Ce pourcentage était de 58,4 % en 2005.	✓		Produire une analyse portant sur la sensibilisation à l'égard de l'autonomie financière à la retraite.	✓		51
	5	D'ici à 2011, porter à 64 % le taux de connaissance des éléments de base du Régime de rentes du Québec utiles à la planification financière de la retraite. Ce taux était de 60,2 % en 2005.		✓				
	6	D'ici à 2011, porter à 60 % le pourcentage des PME qui connaissent les instruments d'épargne-retraite les mieux adaptés à leur réalité. Ce pourcentage était de 52 % en 2005.		✓	Nous assurer que, parmi les représentants des PME qui évaluent les conférences ou les séances de formation sur les instruments d'épargne-retraite les mieux adaptés à leur réalité, 90 % déclarent connaître davantage ces instruments.	✓		54
3	7	D'ici à 2008, revoir la gouvernance des régimes complémentaires de retraite et présenter des recommandations au ministre.	✓		S. O. : objectif stratégique atteint en 2006-2007.			56
	8	D'ici à 2011, augmenter de 50 % le nombre d'employeurs parties à un régime de retraite simplifié (RRS) et à tout nouvel instrument d'épargne-retraite sous la surveillance de la Régie. Ce nombre était de 611 au 31 décembre 2004.	✓		Porter à au moins 1 210 le nombre d'employeurs* parties à un RRS sous la surveillance de la Régie. * Ce nombre exclut les employeurs qui ont converti en RRS leur régime à cotisation déterminée.		✓	57
4	9	D'ici à 2011, soumettre au gouvernement des propositions permettant au taux d'équilibre du Régime de ne pas dépasser de plus de 0,3 point le taux de cotisation.	✓		S. O. : aucun objectif en 2011.			59
5	10	D'ici à 2008, revoir les façons de réaliser tous nos services et nos activités de soutien, et élaborer un plan d'amélioration de la performance de l'organisation.	✓		S. O. : objectif stratégique atteint en 2007-2008.			60

* S. O. : sans objet.

Axes d'intervention		Objectifs du *Plan stratégique 2006-2011*	Atteint	Non atteint	Objectifs du *Plan d'action 2011*	Atteint	Non atteint	Référence (page)
5	11	D'ici à 2011, mettre en place 80 % des modifications proposées dans le plan d'amélioration de la performance de l'organisation.		✓	Pour un processus en transformation, mettre en place au moins deux biens livrables prévus à la planification.	✓		61
	12	Pour toute la durée du plan stratégique, limiter la croissance annuelle du cadre budgétaire des frais d'administration de la Régie à l'inflation malgré l'augmentation de la clientèle.	✓		S. O. : objectif stratégique atteint en 2010.			62
6	13	D'ici à 2007, établir une stratégie visant à intensifier l'utilisation des modes de prestation les plus efficients pour chacun des services de la Régie.	✓		S. O. : objectif stratégique atteint en 2006-2007.			63
	14	D'ici à 2011, avoir réalisé au moins 80 % des progressions prévues dans la stratégie visant à intensifier l'utilisation des modes les plus efficients pour chacun des services.	✓		S. O. : objectif stratégique atteint en 2007-2008.			64
7	15	D'ici à 2007, élaborer une planification quinquennale de la main-d'œuvre quantifiant les besoins en ce qui concerne les divers corps d'emploi et mettre à jour annuellement cette planification.	✓		S. O. : aucun objectif en 2011.			66
	16	À partir de l'exercice 2007-2008, nous assurer qu'en moyenne les résultats visés au plan d'action bisannuel de main-d'œuvre seront atteints à au moins 90 %.	✓		Réaliser une action de dotation pour au moins trois des corps d'emploi parmi les plus touchés par les départs à la retraite.	✓		67
8	17	D'ici à 2008, élaborer une stratégie de gestion des connaissances et implanter les mécanismes assurant la transmission et le renouvellement des savoirs stratégiques.		✓	Produire à l'intention des gestionnaires un guide des actions clés à poser en gestion des savoirs.	✓		68
	18	À partir de l'exercice 2007-2008, nous assurer que les compétences jugées prioritaires seront maîtrisées par au moins 90 % des employés visés.		✓	Nous assurer que la compétence jugée prioritaire (savoir s'adapter) est maîtrisée par au moins 90 % des employés visés.	✓		69
9	19	Pour toute la durée du plan stratégique, nous assurer qu'au moins 80 % des employés recommanderaient la Régie comme employeur de choix.	✓		Réaliser au moins deux interventions visant à renforcer la mobilisation du personnel.	✓		70
	20	D'ici à 2011, maintenir annuellement un taux de rétention de nos employés réguliers supérieur au taux moyen des ministères et organismes du gouvernement.	✓					72

Les résultats détaillés du plan stratégique et du plan d'action

Objectif 1

Objectif du *Plan stratégique 2006-2011*	**Résultat**
D'ici à 2007, connaître la capacité des PME d'implanter un instrument d'épargne-retraite pour leurs employés et les caractéristiques des PME qui y sont aptes.	✓Atteint ☐ Non atteint

Cet objectif a été atteint en 2006-2007 comme prévu. En effet, depuis mars 2007, la Régie dispose d'un portrait des PME aptes à implanter un instrument d'épargne-retraite pour leurs employés. Pour y parvenir, la Régie a mené un sondage auprès des PME qui offrent un régime de retraite à leurs employés et auprès de celles qui n'en offrent pas. Ce sondage a permis de comparer leurs caractéristiques et leurs comportements respectifs, et de déterminer les conditions susceptibles de favoriser l'instauration d'un régime de retraite dans les PME.

La situation des régimes de retraite dans les PME reste cependant préoccupante, et ce, malgré les efforts déployés au cours des dernières années pour informer les dirigeants d'entreprises[8]. La proportion de celles de moins de 300 employés offrant un régime de retraite est d'à peu près 20 %. Bien que le nombre total de participants à un RCR augmente continuellement depuis 1997, cette hausse est limitée aux grandes entreprises, le nombre de participants dans les PME étant en diminution.

Pour contrer les difficultés auxquelles font face les plus petits employeurs, comme la mobilité du personnel ou les coûts des régimes, la Régie, de concert avec des partenaires du milieu, travaille à l'élaboration de nouveaux instruments d'épargne qui permettraient aux travailleurs des PME d'accéder plus facilement à de l'épargne-retraite. C'est ainsi que dans le discours sur le budget de mars 2011, le ministre des Finances a annoncé la mise sur pied du régime volontaire d'épargne-retraite, qui vise principalement à augmenter la couverture des travailleurs de PME par un régime de retraite. Au cours de la dernière année, la Régie a travaillé, en collaboration avec le ministère des Finances du Québec, à l'établissement du cadre de référence de ce nouveau régime.

La Régie travaille à l'élaboration de nouveaux instruments d'épargne.

8. Pour plus d'information, voir l'objectif 6 à la page 54.

Objectif **2**

Objectif du *Plan stratégique 2006-2011*

D'ici à 2008, connaître le comportement des Québécoises et Québécois à l'égard de leur autonomie financière à la retraite.

Résultat

✓ Atteint ☐ Non atteint

Cet objectif a été atteint en 2007-2008. La Régie avait alors réalisé une étude qui, en plus de définir ce qu'est une personne autonome financièrement à la retraite, a permis de constater que peu de Québécois prennent les moyens nécessaires pour acquérir une telle autonomie.

Une personne sur trois pense qu'elle n'épargne pas suffisamment.

Depuis, la Régie a continué à s'intéresser, au moyen de sondages, au comportement des citoyens, mais aussi à leur degré de sensibilisation à l'importance d'être autonome financièrement à la retraite. Les résultats de ces sondages révèlent que la majorité de la population considère que la planification financière est importante et même essentielle. Malgré cela, elle n'agit pas toujours en conséquence. De manière générale, les gens semblent avoir de bonnes habitudes d'épargne même si une personne sur trois pense qu'elle n'économise pas suffisamment. Par contre, plusieurs personnes affirment que l'épargne ne fait pas partie de leurs préoccupations actuelles.

La Régie a poursuivi ses études en 2011 et produit une analyse[9] portant sur la sensibilisation à l'égard de l'autonomie financière à la retraite. Cette analyse contribuera à cibler les clientèles les moins sensibilisées et à définir les messages et les mesures à prendre pour les informer adéquatement.

9. Pour plus de détails, voir l'objectif annuel lié aux objectifs stratégiques 4 et 5 à la page 53.

Objectif **3**

Objectif du *Plan stratégique 2006-2011*

Annuellement, nous assurer que la Régie contribue à l'élaboration de la politique gouvernementale en matière de sécurité sociale.

Résultat

✓Atteint ☐ Non atteint

Depuis 2006-2007, la Régie a contribué chaque année de diverses façons à l'élaboration de la politique gouvernementale en matière de sécurité sociale, notamment par des études ou des échanges avec des organismes concernés par le sujet.

La Régie : un acteur important dans l'élaboration de la politique gouvernementale en matière de sécurité sociale

Objectif du *Plan d'action 2011*

Produire une analyse du système de retraite québécois le comparant à celui d'autres pays industrialisés.

Résultat

✓Atteint ☐ Non atteint

En 2011, la Régie a produit une étude intitulée *Évaluation du système québécois de sécurité financière à la retraite par rapport à celui d'autres pays industrialisés.* Il s'agit d'une mise à jour d'une étude réalisée en 2004. On y mesure la performance du système de retraite québécois en comparaison avec celle de pays étrangers ayant un niveau de développement comparable.

L'étude conclut que le système québécois est performant, comme l'illustrent les faits suivants :

- Le Québec se situe dans le peloton de tête en ce qui concerne les indicateurs d'adéquation du revenu des personnes âgées.
- Pour ce qui est de minimiser le risque de pauvreté chez les personnes âgées, la performance du Canada et du Québec est supérieure à celle de la moyenne des pays étudiés.
- Le Québec se classe favorablement en ce qui a trait au taux de remplacement du revenu, pour les travailleurs à faible revenu, offert à 65 ans par les régimes obligatoires.
- Quant au coût des régimes de retraite publics, le Québec et le Canada figurent parmi les États ayant les coûts les moins élevés en proportion de leur produit intérieur brut (PIB).

Par contre, le système québécois fait face aux défis suivants :

- D'un point de vue démographique, le vieillissement de la population se fera sentir de façon plus rapide au Québec que dans la plupart des autres pays industrialisés.
- Au Québec, comme dans le reste du Canada, le remplacement du revenu offert par les régimes publics obligatoires est concentré chez les personnes à faible revenu, de sorte que le taux de remplacement offert par ces régimes diminue rapidement à mesure que le salaire d'un individu augmente. Les régimes privés (individuels ou collectifs) ont donc un rôle important à jouer afin d'accroître le taux de remplacement du revenu à la retraite.
- Alors que le taux d'épargne moyen se situe à 6,6 % pour les 9 pays étudiés, le Canada et le Québec se classent loin derrière avec respectivement 2,1 % et 2,4 %.

Une meilleure connaissance des régimes étrangers permet à la Régie de conseiller plus judicieusement le gouvernement québécois en ce qui a trait aux réformes envisagées pour les divers programmes de sécurité sociale.

Objectif **4**

Objectif du *Plan stratégique 2006-2011*

D'ici à 2011, porter à 62 % le pourcentage des Québécoises et Québécois qui connaissent les différentes sources de revenus à la retraite. Ce pourcentage était de 58,4 % en 2005.

Résultat

✓ Atteint ☐ Non atteint

Objectif **5**

Objectif du *Plan stratégique 2006-2011*

D'ici à 2011, porter à 64 % le taux de connaissance des éléments de base du Régime de rentes du Québec utiles à la planification financière de la retraite. Ce taux était de 60,2 % en 2005.

Résultat

☐ Atteint ✓ Non atteint

Développement durable

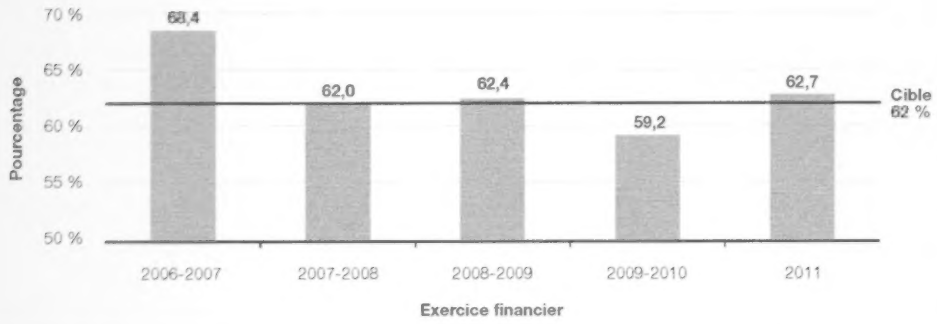
Depuis plusieurs années, la Régie déploie des efforts constants et soutenus afin de sensibiliser les citoyens à l'importance de planifier financièrement leur retraite. Elle utilise les divers moyens de communication qui sont à sa portée, dont une campagne annuelle de promotion. Pour sa campagne 2011, la Régie s'est associée à un chroniqueur économique pour faire connaître les sources de revenus à la retraite et les éléments de base du Régime de rentes du Québec. Ceux-ci ont fait l'objet de trois capsules vidéo accessibles sur le Web. Toutes les publicités, qu'elles aient été diffusées à la télévision, à la radio, sur le Web ou en version papier, incitaient à visionner ces capsules. Au total, près de 73 000 personnes ont consulté l'une ou l'autre des vidéos pendant la campagne. Les visiteurs du site étaient aussi invités à utiliser les outils de planification financière de la retraite offerts par la Régie. Une hausse significative de l'utilisation de ces outils a d'ailleurs été constatée.

Un sondage sur la notoriété de la Régie des rentes du Québec est reconduit annuellement depuis le début du plan stratégique pour mesurer le pourcentage des Québécois qui connaissent les différentes sources de revenus à la retraite ainsi que les éléments de base du Régime.

L'objectif portant sur la connaissance des différentes sources de revenus à la retraite a été atteint puisque le sondage de 2011 indique un résultat de 62,7 %[10]. Au cours de la période 2006-2011 du plan stratégique, le taux visé, soit 62 %, a été atteint ou dépassé à 4 reprises.

10. La marge d'erreur est de ± 3,4 % avec un niveau de confiance de 95 %.

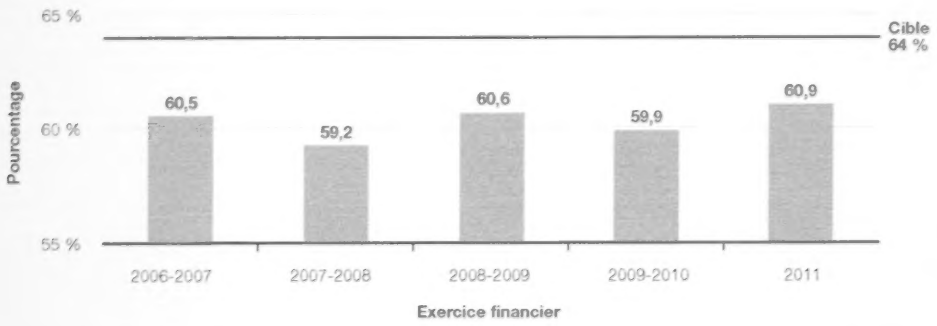
Pourcentage des Québécois qui connaissent les différentes sources de revenus à la retraite*



* Le sondage étant réalisé en février chaque année, la progression de cet objectif n'a pas pu être évaluée pour l'exercice 2010, qui débutait le 1er avril et se terminait le 31 décembre.

Il en est autrement pour l'objectif qui visait à porter à 64 % le taux de connaissance des éléments de base du Régime de rentes du Québec utiles à la planification financière de la retraite. En effet, le même sondage révèle que 60,9 %[11] des répondants connaissaient les éléments de base du Régime jugés utiles. Ce taux est demeuré stable depuis 2005, malgré les campagnes annuelles de promotion et les activités de communication. Ces résultats portent à croire que le caractère pointu de certains des sept éléments de base et leur nombre ont rendu les messages plus difficiles à véhiculer et à retenir. Toutefois, les résultats du sondage démontrent que certains éléments utiles à la planification financière de la retraite sont très bien connus, par exemple le droit à une rente de retraite pour une personne qui a cotisé au Régime (93,1 %) et la variation du montant de la rente de retraite selon le nombre d'années pour lesquelles une personne a cotisé (85 %).

Taux de connaissance des éléments de base du Régime de rentes du Québec utiles à la planification financière de la retraite*



* Le sondage étant réalisé en février chaque année, la progression de cet objectif n'a pas pu être évaluée pour l'exercice 2010, qui débutait le 1er avril et se terminait le 31 décembre.

11. La marge d'erreur est de ± 1,0 % avec un niveau de confiance de 95 %.

Objectif du *Plan d'action 2011*

Produire une analyse portant sur la sensibilisation à l'égard de l'autonomie financière à la retraite.

Cet objectif est lié aux objectifs stratégiques 4 et 5.

Résultat

✓ Atteint ☐ Non atteint

Une étude sur la sensibilisation des citoyens à l'égard de l'autonomie financière à la retraite a été réalisée en 2011. Elle visait les personnes de 35 à 49 ans ayant un revenu supérieur à 25 000 $, segment de la population auprès de qui la Régie souhaite concentrer ses efforts de communication au cours des prochaines années.

La notion de sensibilisation est relativement nouvelle dans les orientations de la Régie qui, auparavant, s'intéressait plutôt aux comportements des citoyens à l'égard de la planification financière de la retraite (épargne, consultation de spécialistes dans le domaine, rédaction d'un plan d'action en vue de la retraite, etc.). Si ces comportements restent importants dans l'analyse, la sensibilisation telle qu'abordée dans l'étude s'intéresse tout autant aux connaissances des gens et à leurs attitudes envers la retraite et l'épargne. Ainsi, une personne qui n'a pas encore adopté les comportements souhaités pour acquérir une autonomie financière à la retraite, mais qui a une attitude appropriée à cet égard et sait ce qu'elle aura à faire lorsque, par exemple, sa situation financière le lui permettra, pourrait être considérée comme sensibilisée.

C'est dans cet esprit qu'un indice de la sensibilisation a été établi en vue du prochain plan stratégique; dès lors, il est possible d'estimer la proportion de la population qui est effectivement sensibilisée à l'importance de l'autonomie financière à la retraite. Selon l'indicateur développé, 66 %[12] de la population visée est considérée comme sensibilisée en 2011. L'étude dévoile que les personnes les moins sensibilisées sont les moins scolarisées et, par conséquent, les personnes ayant les plus faibles revenus. Les femmes seraient proportionnellement un peu plus nombreuses que les hommes à être sensibilisées, tout comme les travailleurs autonomes et les personnes vivant en couple.

12. La marge d'erreur est de ± 2,3 % avec un niveau de confiance de 95 %.

Objectif 6

Objectif du *Plan stratégique 2006-2011*

D'ici à 2011, porter à 60 % le pourcentage des PME qui connaissent les instruments d'épargne-retraite les mieux adaptés à leur réalité. Ce pourcentage était de 52 % en 2005.

Résultat

☐ Atteint ☑ Non atteint

Développement durable

Les employeurs peuvent rendre leur entreprise plus attrayante en offrant un régime de retraite.

La sécurité financière à la retraite des Québécois constitue un enjeu majeur dont la responsabilité est partagée entre le gouvernement, les employeurs et les travailleurs. Encore cette année, la Régie a déployé des efforts en matière de stratégie et de moyens de communication à privilégier dans le but de faire connaître davantage les divers régimes de retraite adaptés aux besoins des PME. Elle a poursuivi la stratégie de promotion ayant pour thème « Votre image est importante? Mettez-vous aux régimes! », qui met l'accent sur l'importance d'implanter un régime de retraite. L'incidence d'un régime de retraite sur la fidélisation du personnel et l'attraction de nouveaux employés semble être significative. Les employeurs peuvent ainsi rendre leur entreprise plus attrayante en offrant un régime de retraite à leurs employés. Avec cette stratégie, la Régie a surtout misé sur les dirigeants de PME et les conseillers autorisés à offrir des rentes collectives.

Parmi les moyens utilisés, notons :

- la participation de la Régie à des colloques et des congrès s'adressant à ces deux clientèles;
- une conférence présentée dans plusieurs régions du Québec, regroupant principalement des dirigeants de PME et décrivant les principaux régimes de retraite qui répondent à leurs besoins;
- la publication de manchettes sur le site Web de la Régie et dans l'infolettre, à l'intention des dirigeants de PME ou des professionnels concernés par les régimes de retraite;
- une formation reconnue par la Chambre de la sécurité financière et l'Institut québécois de planification financière, et destinée aux spécialistes qui s'intéressent à la mise en place de régimes de retraite.

Bien que les activités réalisées aient, auprès des participants, une influence positive sur leur connaissance des régimes de retraite, il semble peu probable que leurs effets touchent l'ensemble des dirigeants de PME au Québec.

Selon un sondage réalisé au printemps 2011 auprès des PME de moins de 300 employés qui n'offrent pas de régimes de retraite, 42,4 % connaissent les instruments d'épargne-retraite les mieux adaptés à leur réalité. Toutefois, ce résultat ne peut pas être comparé à la mesure initiale de 52 %, puisque la méthode de sélection de l'échantillon a été modifiée en 2010 afin de mieux cerner la population visée.

Objectif du *Plan d'action 2011*	**Résultat**
Nous assurer que, parmi les représentants des PME qui évaluent les conférences ou les séances de formation sur les instruments d'épargne-retraite les mieux adaptés à leur réalité, 90 % déclarent connaître davantage ces instruments.	✓Atteint ☐ Non atteint

Au cours de l'exercice 2011, la présentation de la conférence sur les instruments d'épargne-retraite s'est poursuivie. Elle s'est déroulée à 14 reprises dans diverses régions du Québec et 329 dirigeants ou représentants de PME y ont assisté. Cette conférence découle de la stratégie promotionnelle « Votre image est importante? Mettez-vous aux régimes! ». Parmi les 320 participants qui ont répondu au sondage, 99 % d'entre eux ont déclaré que la conférence leur avait permis de connaître davantage les régimes d'épargne-retraite appropriés aux PME.

Saviez-vous que...

la Régie offre, sur son site Web, un outil permettant aux entreprises d'évaluer le type de régime de retraite qui serait le mieux adapté à leurs besoins?

Objectif **7**

Objectif du *Plan stratégique 2006-2011*

D'ici à 2008, revoir la gouvernance des régimes complémentaires de retraite et présenter des recommandations au ministre.

Résultat

✓ Atteint ☐ Non atteint

Cet objectif a été atteint en 2006-2007. La Loi RCR exige que l'administration de tout régime de retraite soit confiée à un comité de retraite. Lors de la création de tels comités, en 1990, les membres étaient assujettis à un régime de responsabilité fiduciaire étendu qui les engageait personnellement et solidairement pour les décisions prises dans leur rôle d'administrateur du bien d'autrui.

La *Loi modifiant la Loi sur les régimes complémentaires de retraite, notamment en matière de financement et d'administration* a été adoptée le 13 décembre 2006. Cette loi a permis notamment de clarifier la responsabilité du comité de retraite et des fournisseurs de services, et de s'assurer que les comités de retraite disposent de renseignements utiles pour exercer leurs fonctions.

La Régie offre des activités de formation destinées aux membres de comités de retraite.

La Régie offre, d'année en année, des activités de formation destinées aux membres de comités de retraite. Ces cours permettent aux administrateurs de maintenir ou d'améliorer leurs connaissances afin de bien administrer un régime de retraite. Pour l'exercice 2011, un total de 282 personnes ont assisté aux différentes activités de formation.

Saviez-vous que...

les membres de comités de retraite peuvent tester leurs connaissances en matière de RCR sur le site Web de la Régie?

Objectif 8

Objectif du *Plan stratégique 2006-2011*

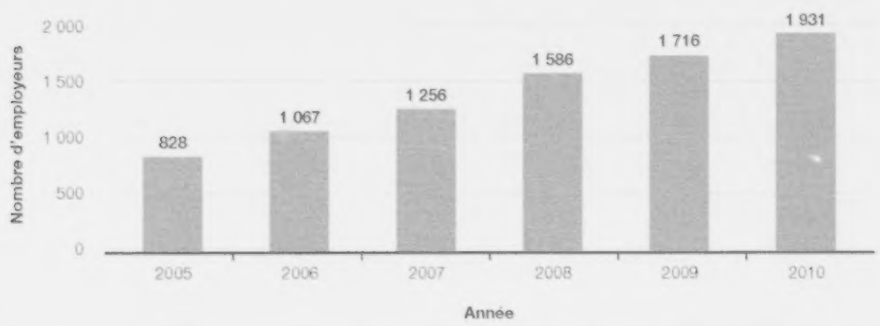
D'ici à 2011, augmenter de 50 % le nombre d'employeurs parties à un régime de retraite simplifié (RRS) et à tout nouvel instrument d'épargne-retraite sous la surveillance de la Régie. Ce nombre était de 611 au 31 décembre 2004.

Résultat

✓ Atteint ☐ Non atteint

Cet objectif a été atteint au 31 décembre 2006, alors que le nombre d'employeurs parties à un RRS et à tout nouvel instrument d'épargne-retraite sous la surveillance de la Régie était de 1 067, soit une augmentation de 75 %. Au 31 décembre 2010, ce nombre était de 1 931, ce qui représente une hausse de 216 %.

Nombre d'employeurs parties à un RRS et à tout nouvel instrument d'épargne-retraite sous la surveillance de la Régie (au 31 décembre)



De ces 1 931 employeurs, certains ont adhéré à un régime de retraite par financement salarial (RRFS), d'autres ont converti leur régime à cotisation déterminée en RRS, mais la plupart sont des nouveaux adhérents aux RRS. Le tableau suivant montre cette répartition.

Répartition du nombre d'employeurs selon le mode d'adhésion

Mode d'adhésion	Nombre
Nouveaux adhérents à un RRFS	322
Conversion en RRS	403
Nouveaux adhérents à un RRS	1 206
Total	**1 931**

Objectif du *Plan d'action 2011*

Porter à au moins 1 210 le nombre d'employeurs* parties à un RRS sous la surveillance de la Régie.

* Ce nombre exclut les employeurs qui ont converti en RRS leur régime à cotisation déterminée.

Résultat

☐ Atteint ☑ Non atteint

Des efforts soutenus pour accroître l'adhésion aux régimes de retraite

Depuis plusieurs années déjà, la Régie fait des efforts pour promouvoir les RRS. En 2011, elle a continué à faire connaître le RRS aux conseillers en rentes collectives au moyen de la section « L'offre du RRS » de son site Web. Elle a aussi intensifié la stratégie de promotion « Votre image est importante? Mettez-vous aux régimes! »[13] auprès des dirigeants de PME, afin de leur présenter les régimes adaptés à leur réalité, incluant le RRS.

De plus, bien que l'objectif stratégique soit atteint depuis décembre 2006, la Régie a continué à se fixer des objectifs annuels. Ainsi, au 31 décembre 2010, le nombre d'employeurs parties à un RRS était de 1 206, tout près de la cible fixée à 1 210. Compte tenu de la conjoncture économique non favorable à l'établissement de nouveaux régimes de retraite, ce résultat demeure satisfaisant.

13. Pour plus d'information, voir l'objectif 6 à la page 54.

Objectif 9

Objectif du *Plan stratégique 2006-2011*

D'ici à 2011, soumettre au gouvernement des propositions permettant au taux d'équilibre du Régime de ne pas dépasser de plus de 0,3 point le taux de cotisation.

Résultat

✓ Atteint ☐ Non atteint

Développement durable

Les résultats de l'*Analyse actuarielle du Régime de rentes du Québec au 31 décembre 2006* ont confirmé la nécessité d'apporter des changements au Régime pour stabiliser son financement à long terme. En effet, le taux d'équilibre révélé par cette analyse était de 10,54 %, soit un écart de 0,64 % par rapport au taux de cotisation de 9,90 % prévu par la Loi RRQ. Il s'agissait de la deuxième analyse consécutive où le taux de cotisation d'équilibre[14] était supérieur de plus de 0,3 point au taux de cotisation.

À partir des résultats de cette analyse, la Régie a élaboré des pistes de solutions contenues dans un document de consultation déposé à l'Assemblée nationale en juin 2008. Une consultation publique s'est tenue du 27 août au 30 septembre 2009 sur la base de ce document. Par la suite, la Régie a poursuivi ses travaux afin d'adapter ses propositions en fonction des commentaires reçus lors de la consultation.

En décembre 2010, l'*Analyse actuarielle du Régime de rentes du Québec au 31 décembre 2009* a été déposée à l'Assemblée nationale. Cette analyse révélait que l'écart entre le taux d'équilibre, estimé à 11,02 %, et le taux de cotisation continuait de s'accroître : il était alors de 1,12 %. La Régie a donc préparé de nouvelles propositions visant à combler cet écart.

Le financement du Régime de rentes du Québec a été renforcé en 2011.

En 2011, deux projets de loi visant à améliorer le financement du Régime et à moderniser certaines de ses dispositions ont été adoptés. Les nouvelles mesures prévoient notamment une hausse du taux de cotisation du Régime de rentes du Québec à partir de 2012 et une nouvelle modulation des facteurs d'ajustement à la rente de retraite en cas de retraite anticipée ou ajournée. En effet, le taux de cotisation au Régime, qui était de 9,90 % en 2011, est passé à 10,05 % le 1er janvier 2012. Il continuera ensuite à augmenter de 0,15 % par année pour atteindre 10,80 % le 1er janvier 2017. À compter de 2018, un mécanisme automatique sera mis en place afin d'aligner le taux de cotisation sur le taux d'équilibre et de renforcer ainsi le financement du Régime. Ces modifications permettront de réduire l'écart entre le taux de cotisation et le taux d'équilibre du Régime, qui est actuellement à 10,81 %.

14. Il s'agit du taux de cotisation qui devrait être appliqué aux années futures pour que le rapport entre la réserve et les sorties de fonds annuelles demeure constant. Cet indicateur permet d'évaluer la stabilité du financement du Régime à long terme.

Objectif **10**

Objectif du *Plan stratégique 2006-2011*

D'ici à 2008, revoir les façons de réaliser tous nos services et nos activités de soutien, et élaborer un plan d'amélioration de la performance de l'organisation.

Résultat

✓Atteint ☐Non atteint

Cet objectif stratégique a été atteint en 2007-2008 comme prévu. En effet, la Régie a entrepris en 2006-2007 une démarche de transformation de ses façons de faire. Celle-ci visait à continuer de répondre adéquatement aux besoins croissants de la clientèle dans un contexte de départs massifs à la retraite et de rareté de la main-d'œuvre et ainsi de s'adapter à l'évolution sociodémographique et technologique de la société québécoise. Un plan d'amélioration de la performance de l'organisation a été élaboré pour orienter la Régie dans la transformation de ses façons de faire.

Saviez-vous que...

dans sa démarche de transformation, la Régie priorise les projets liés aux services à la clientèle?

Objectif 11

Objectif du *Plan stratégique 2006-2011*

D'ici à 2011, mettre en place 80 % des modifications proposées dans le plan d'amélioration de la performance de l'organisation.

Résultat

☐ Atteint ☑ Non atteint

Au cours de la période du plan stratégique, la Régie a entrepris divers projets en vue de transformer ses façons de faire pour améliorer sa performance et maintenir la qualité de ses services et sa capacité à répondre aux attentes des citoyens. L'ensemble des travaux vise à favoriser l'autonomie du client et à réduire les interventions humaines par l'intégration des libres-services et par l'automatisation des traitements dans l'organisation. Des projets comme *Mon dossier* ou les travaux relatifs à la transformation de l'attribution de la rente de retraite et à la *Réponse vocale interactive* en sont des exemples. Pour soutenir ces changements d'envergure, la Régie a mené à bien des projets de modernisation des infrastructures technologiques.

Compte tenu de l'ampleur des efforts et des investissements requis pour une telle transformation, les travaux se poursuivront au-delà de 2011. Le *Plan de transformation 2010-2015* dont la Régie s'est dotée en 2010 fournit l'information nécessaire à l'ordonnancement des projets, de façon à transformer les processus prioritaires le plus tôt possible et à optimiser les investissements.

Objectif du *Plan d'action 2011*

Pour un processus en transformation, mettre en place au moins deux biens livrables prévus à la planification.

Résultat

☑ Atteint ☐ Non atteint

Le processus d'attribution de la rente de retraite est actuellement en transformation. Pour l'exercice 2011, la Régie a mis en place avec succès trois biens livrables.

La demande simplifiée de rente de retraite : aucun formulaire à remplir!

Le premier, constitué par le projet pilote « Demande simplifiée de rente de retraite », prévoyait la production de 5 000 demandes simplifiées en 2011. Ce sont plutôt plus de 22 000 demandes qui ont été produites. Le projet pilote a permis de confirmer la simplicité d'utilisation et l'intérêt de la clientèle pour cette nouvelle offre de service.

Les deux autres biens livrables touchent le service de demande de rente de retraite par téléphone. Un service informatisé de rappel téléphonique a été conçu pour soutenir le processus de rappel d'un client lorsque des contraintes empêchent la Régie d'offrir immédiatement le service. Cette solution permet de conserver la date du premier appel et de protéger ainsi les droits du demandeur. L'autre solution a permis d'améliorer l'efficacité de la Régie en automatisant au maximum le traitement des demandes par téléphone et en offrant un soutien accru au personnel.

Objectif **12**

Objectif du *Plan stratégique 2006-2011*

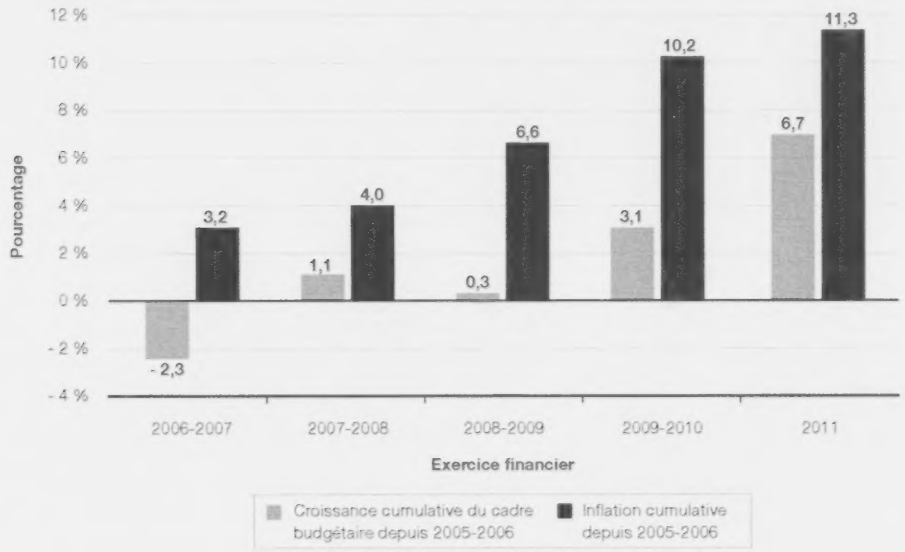
Pour toute la durée du plan stratégique, limiter la croissance annuelle du cadre budgétaire des frais d'administration de la Régie à l'inflation malgré l'augmentation de la clientèle.

Résultat

✓ Atteint ☐ Non atteint

Pour l'année financière 2011, le cadre budgétaire des frais d'administration de la Régie, adopté par le conseil d'administration, était de 152,9 millions de dollars, ce qui représentait une augmentation de 6,7 % par rapport à celui de 143,3 millions de dollars de l'année de référence 2005-2006. Comme l'illustre le graphique ci-dessous, cette augmentation est inférieure à l'inflation cumulative de 11,3 %, calculée selon l'indice des prix à la consommation (IPC) du Canada.

Croissance cumulative du cadre budgétaire des frais d'administration par rapport à l'inflation*



* La progression de cet objectif n'a pas pu être évaluée pour l'exercice 2010 étant donné qu'il ne comptait que 9 mois et que l'année de référence couvrait, quant à elle, 12 mois.

L'amélioration continue de ses processus d'affaires et l'utilisation accrue des technologies de l'information pour le traitement des demandes ont permis à la Régie d'absorber la croissance notable de la clientèle.

Objectif **13**

Objectif du *Plan stratégique 2006-2011*

D'ici à 2007, établir une stratégie visant à intensifier l'utilisation des modes de prestation les plus efficients pour chacun des services de la Régie.

Résultat

✓Atteint ☐ Non atteint

Vers des modes de prestation plus efficients

Cet objectif a été atteint en 2006-2007 comme prévu. En effet, une stratégie de migration de la clientèle, incluant les progressions attendues pour les modes les plus efficients, a été établie en 2006-2007. Elle vise à ce que la clientèle utilise davantage les modes de prestation les plus efficients, comme Internet, plutôt que le courrier ou le service en personne. Cependant, la Régie respecte les préférences des citoyens pour l'utilisation de certains modes de prestation de services plutôt que d'autres.

Saviez-vous que...

vous pouvez effectuer facilement et de façon autonome plusieurs transactions avec la Régie, que ce soit par Internet ou par téléphone?

Objectif **14**

Objectif *du Plan stratégique 2006-2011*

D'ici à 2011, avoir réalisé au moins 80 % des progressions prévues dans la stratégie visant à intensifier l'utilisation des modes les plus efficients pour chacun des services.

Résultat

✓ Atteint ☐ Non atteint

Développement durable

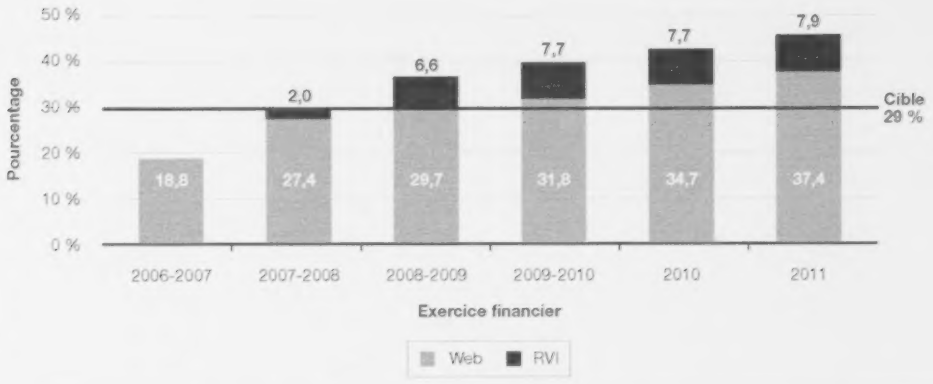
Parmi les différents modes qu'un client peut utiliser pour interagir avec la Régie, les plus efficients sont les libres-services, puisqu'ils permettent d'automatiser, en tout ou en partie, le traitement de la demande. La stratégie de migration élaborée en 2006-2007 (page 63) visait l'augmentation, d'ici à 2011, de 15 à 29 % de l'utilisation des libres-services que la Régie offre par Internet et par téléphone pour 10 types de demandes fréquemment présentées par ses clients (cotisants et bénéficiaires).

Types de demandes fréquemment présentées par les clients

Régime de rentes du Québec (RRQ)	
1.	Relevé de participation
2.	Rente de retraite
3.	Prestation de décès
4.	Rente de conjoint survivant
5.	Duplicata de relevés d'impôt
6.	Retenue d'impôt
Soutien aux enfants (SAE)	
7.	Paiement de Soutien aux enfants
8.	Changement de situation conjugale
9.	Changement de fréquence des versements
Commun au RRQ et au SAE	
10.	Dépôt direct

L'objectif stratégique a été atteint en 2007-2008 avec un taux d'utilisation dépassant 29 %. Depuis, l'utilisation n'a cessé de croître. Pour l'année 2011, le taux d'utilisation des libres-services a été de plus de 45 %, soit 216 % des progressions prévues.

Taux d'utilisation des libres-services Internet (Web) et téléphoniques (RVI) pour les types de demandes ciblées*



* Aux fins du calcul du taux d'utilisation des libres-services, une demande qui regroupe plusieurs services est comptée seulement une fois.

Objectif **15**

Objectif du *Plan stratégique 2006-2011*

D'ici à 2007, élaborer une planification quinquennale de la main-d'œuvre quantifiant les besoins en ce qui concerne les divers corps d'emploi et mettre à jour annuellement cette planification.

Résultat

✓ Atteint ☐ Non atteint

Les défis de la Régie à l'égard du personnel sont considérables; elle doit maintenir la qualité de ses services dans un contexte de raréfaction de la main-d'œuvre et de renouvellement du personnel. Dans cette optique, l'évaluation, sur une période donnée, du nombre d'employés requis par corps d'emploi pour accomplir sa mission et respecter ses engagements de services s'avère essentielle.

La planification de la main-d'œuvre : un atout pour relever les défis de demain

La première planification quinquennale de la main-d'œuvre a été élaborée en 2006-2007 et a été mise à jour annuellement par la suite. Rappelons que celle-ci comprenait l'évaluation des besoins en tenant compte des mouvements de personnel par corps d'emploi, comme les départs à la retraite et les mutations vers d'autres ministères et organismes.

Toujours guidée par cette planification, la Régie a accompli, année après année, des actions concrètes eu égard aux départs à la retraite, et ce, par corps d'emploi. En voici quelques-unes :

- l'identification des corps d'emploi « critiques »[15];
- la tenue de concours;
- le transfert des connaissances;
- l'élaboration de scénarios de mouvement du personnel à l'interne à l'aide d'indices historiques de mobilité.

Ainsi, elle s'assure d'avoir les ressources qualifiées en temps opportun.

15. Il s'agit des corps d'emploi qui, par leur manque d'effectifs, placeraient l'organisation en situation pouvant compromettre l'accomplissement de sa mission et le respect de ses engagements de services.

Objectif **16**

Objectif du *Plan stratégique 2006-2011*

À partir de l'exercice 2007-2008, nous assurer qu'en moyenne les résultats visés au plan d'action bisannuel de main-d'œuvre seront atteints à au moins 90 %.

Résultat

✓ Atteint ☐ Non atteint

Depuis 2007-2008, la Régie a atteint en moyenne 97 % des résultats visés aux plans annuel et bisannuel de main-d'œuvre. L'objectif stratégique a donc été atteint.

La Régie a poursuivi le processus de Gestion prévisionnelle et intégrée de la main-d'œuvre qu'elle a mis en place en 2008-2009. Ce processus visait une meilleure intégration et une plus grande cohérence des actions à réaliser pour assurer la présence en tout temps d'une main-d'œuvre qualifiée. Il incluait notamment la planification quinquennale de la main-d'œuvre[16], la gestion des savoirs[17] et la gestion des compétences[18]. Il comprenait également l'exercice d'analyse de vulnérabilité des postes en situation critique, qui a permis de prévoir des actions à portée sectorielle ou organisationnelle pour pouvoir répondre à la problématique de vulnérabilité soulevée.

Objectif du *Plan d'action 2011*

Réaliser une action de dotation pour au moins trois corps d'emploi parmi les plus touchés par les départs à la retraite.

Résultat

✓ Atteint ☐ Non atteint

Comme prévu, la Régie a réalisé les trois actions suivantes en matière de dotation pour des corps d'emploi parmi les plus touchés par les départs à la retraite :

- Pour les **agents de rentes**, un concours de recrutement a été tenu.
- Pour les **techniciens en administration**, une liste de déclaration d'aptitudes a été constituée à la suite de la tenue d'un concours de promotion.
- Pour les **analystes de l'informatique et des procédés administratifs**, la Régie a participé à une « journée TI » afin de mieux se faire connaître et d'attirer des candidats potentiels.

Ces actions ont ainsi permis de diminuer à la fois les délais de remplacement et de pourvoir des emplois spécialisés en informatique.

16. Pour plus d'information, voir l'objectif 15 à la page 66.
17. Pour plus d'information, voir l'objectif 17 à la page 68.
18. Pour plus d'information, voir l'objectif 18 à la page 69.

Objectif **17**

Objectif du *Plan stratégique 2006-2011*

D'ici à 2008, élaborer une stratégie de gestion des connaissances et implanter les mécanismes assurant la transmission et le renouvellement des savoirs stratégiques.

Résultat

☐ Atteint ✓ Non atteint

Ce n'est qu'en 2008-2009 que la Régie a terminé l'élaboration de la *Stratégie de gestion des savoirs 2009-2012*[19], qui vise à déterminer, à mieux exploiter et à pérenniser les savoirs utiles à l'organisation pour lui permettre de réaliser sa mission avec performance. La stratégie propose à cette fin quatre objectifs pour qu'au fil des ans la gestion des savoirs s'intègre aux valeurs, au processus de gestion et aux pratiques organisationnelles de la Régie.

Ces objectifs consistent à :

- diminuer la vulnérabilité organisationnelle en repérant les savoirs critiques[20];
- réduire l'incidence des départs sur la poursuite des activités de la Régie en assurant la transmission des savoirs;
- intensifier le développement d'une culture de travail collaboratif par l'introduction de nouveaux modes de travail axés sur le partage des savoirs;
- assurer l'exploitation et la pérennité des savoirs dans l'organisation par la constitution, sur une base continue, d'une mémoire organisationnelle.

Dans la foulée de la mise en œuvre de cette stratégie, diverses initiatives reliées à l'un ou l'autre de ces objectifs ont été menées. Une cartographie des savoirs stratégiques et critiques à l'échelle de l'organisation a notamment été réalisée, de même que des démarches dans divers secteurs de l'organisation visant à assurer la transmission des savoirs lors de départs à la retraite.

Objectif du *Plan d'action 2011*

Produire à l'intention des gestionnaires un guide des actions clés à poser en gestion des savoirs.

Résultat

✓ Atteint ☐ Non atteint

La gestion des savoirs : un atout pour la Régie

La gestion des savoirs est un domaine d'activité large, complexe et relativement nouveau dans les organisations. Le guide des actions clés en gestion des savoirs répond donc à un besoin souvent exprimé. Il vise à enrichir les pratiques de gestion, voire à en instaurer de nouvelles. Ainsi, les gestionnaires pourront consolider leur compétence en cette matière et participer à la gestion des savoirs de l'organisation.

19. Dans le cadre de cette stratégie et des travaux subséquents, la Régie préconise l'emploi du terme *savoirs*, de portée plus générale que le terme *connaissances*.
20. Un savoir est jugé critique au terme d'une évaluation du risque qu'il représente pour une organisation.

Objectif **18**

Objectif du *Plan stratégique 2006-2011*

À partir de l'exercice 2007-2008, nous assurer que les compétences jugées prioritaires seront maîtrisées par au moins 90 % des employés visés.

Résultat

☐ Atteint ✓ Non atteint

Objectif du *Plan d'action 2011*

Nous assurer que la compétence jugée prioritaire (savoir s'adapter) est maîtrisée par au moins 90 % des employés visés.

Résultat

✓ Atteint ☐ Non atteint

En 2007-2008, la Régie a déterminé trois compétences prioritaires à développer d'ici à 2011. Ces compétences et l'échéance fixée pour les maîtriser ont été établies de la façon suivante :

- savoir s'adapter en 2007-2008;
- orientation vers la clientèle en 2008-2009;
- savoir transmettre l'information en 2009-2010.

Différentes activités ont été organisées afin de développer la compétence choisie au cours de chacun des exercices annuels. Une évaluation de la maîtrise de cette compétence a ensuite été faite auprès des employés concernés. Comme le montre le tableau suivant, deux des trois compétences prioritaires ont été maîtrisées par plus de 90 % des employés visés selon l'échéance prévue. Quant à la compétence « savoir s'adapter », bien que le résultat ait été fort appréciable (89 %), la cible n'était pas atteinte en 2007-2008.

Pourcentage des employés visés qui maîtrisent les compétences jugées prioritaires

Compétence prioritaire	Résultat
Savoir s'adapter	89 % en 2007-2008
Orientation vers la clientèle	97 % en 2008-2009
Savoir transmettre l'information	91 % en 2009-2010

La maîtrise des compétences : un gage de performance

En 2011, ce sont 96 % des employés visés qui maîtrisaient la compétence « savoir s'adapter ». Rappelons que les chefs d'équipe étaient concernés par cette compétence, puisqu'ils interviennent comme agents de changement dans l'organisation en raison de leurs contacts fréquents avec les membres de leur équipe. Lors des rencontres réunissant les chefs d'équipe, la gestion du changement est un sujet qui a été fréquemment abordé. De plus, un accompagnement a été apporté à certains chefs d'équipe de la Régie. Ainsi, au terme du plan stratégique, les trois compétences jugées prioritaires sont désormais maîtrisées.

Objectif 19

Objectif du *Plan stratégique 2006-2011*

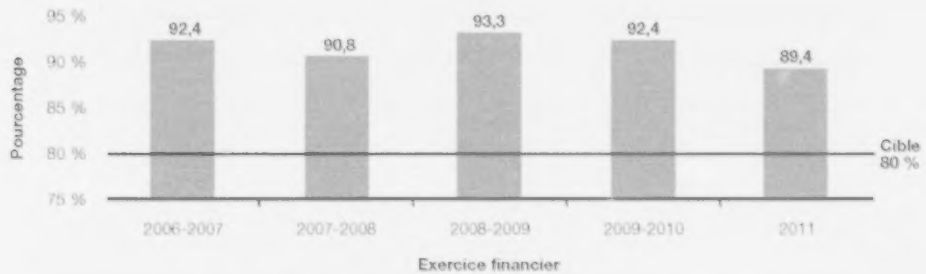
Pour toute la durée du plan stratégique, nous assurer qu'au moins 80 % des employés recommanderaient la Régie comme employeur de choix.

Résultat

✓ Atteint ☐ Non atteint

La Régie est toujours soucieuse que son personnel travaille dans un environnement stimulant. Chaque année, elle mesure la mobilisation du personnel au moyen du sondage RH+. Pour l'année 2011, elle a décidé de s'inscrire à l'étude sur les *Employeurs de choix au Canada*, menée par la firme Aon Hewitt. La Régie a été nommée au palmarès des *50 Employeurs de choix au Canada 2012*[21]. De plus, les employés de la Régie ont mentionné, dans 89,4 % des cas, qu'ils étaient tout à fait en accord ou plutôt en accord avec l'énoncé suivant : « Je recommanderais la Régie comme employeur de choix ». Ce résultat est demeuré relativement stable depuis 2007-2008, comme le montre le graphique suivant.

Pourcentage des employés qui recommanderaient la Régie comme employeur de choix*



* Le sondage étant réalisé en février chaque année, la progression de cet objectif n'a pas pu être évaluée pour l'exercice 2010, qui débutait le 1er avril et se terminait le 31 décembre.

21. Pour plus d'information, voir les « Faits saillants 2011 » à la page 16.

Objectif du *Plan d'action 2011*

Réaliser au moins deux interventions visant à renforcer la mobilisation du personnel.

Cet objectif est lié aux objectifs stratégiques 19 et 20.

Résultat

✓ Atteint ☐ Non atteint

Dans le but de renforcer la mobilisation du personnel, la Régie a réalisé deux activités en 2011. La première activité a conjugué l'enjeu de la mobilisation avec la préoccupation à l'endroit de la qualité de vie au travail par la mise en place, à l'été 2011, du comité santé et mieux-être au travail. Son rôle consiste à représenter le personnel pour le choix de moyens à privilégier à la Régie au regard de la santé et du mieux-être au travail.

Pour sa seconde activité, la Régie a offert à un groupe de gestionnaires une formation ayant pour thème : « Comment désamorcer les conflits au travail ». En plus de prévenir les situations difficiles, cette formation contribue à offrir un climat de travail sain et favorise ainsi la mobilisation du personnel. La Régie donnera de nouveau cette formation à d'autres gestionnaires au cours de la prochaine année.

Saviez-vous que...

la Régie a à cœur la qualité de vie de ses employés et se préoccupe de la conciliation travail-vie personnelle?

Objectif **20**

Objectif du *Plan stratégique 2006-2011*

D'ici à 2011, maintenir annuellement un taux de rétention de nos employés réguliers supérieur au taux moyen des ministères et organismes du gouvernement.

Résultat

✓ Atteint ☐ Non atteint

Consciente que l'un des principaux leviers du succès d'une organisation est son personnel, la Régie déploie des efforts importants pour l'attirer, le motiver et le fidéliser. Ses efforts ont été fructueux, puisque, au cours des années 2006-2007 à 2011, le taux de fidélisation[22] des employés réguliers a été supérieur au taux moyen des ministères et organismes du gouvernement du Québec[23]. Cette année, le résultat de la Régie est de 94,7 %, alors que celui des ministères et organismes du gouvernement est de 93,9 %.

Taux de fidélisation des employés*

* Les résultats indiqués dans ce graphique représentent les taux réels pour chaque exercice financier. Ils peuvent différer de ceux des rapports annuels précédents, étant donné que les taux publiés étaient une projection calculée à partir des données disponibles des neuf premiers mois de l'exercice.

La Régie poursuit ses sondages pour connaître les opinions des employés nouvellement en poste et celles des employés qui quittent l'organisation. Ces sondages lui permettent d'analyser et d'orienter ses interventions afin d'accroître l'attraction pour ses emplois et la fidélisation de son personnel.

Par ailleurs, la Régie a réalisé, au cours de l'exercice 2011, les deux interventions prévues à son plan d'action pour renforcer la mobilisation du personnel. Les détails sont présentés à la page 71.

22. Depuis 2009-2010, la Régie emploie le terme *fidélisation* plutôt que *rétention* comme le recommande l'Office québécois de la langue française.

23. Le taux de fidélisation moyen des ministères et organismes a été calculé en tenant compte des démissions ainsi que des départs en mutation et en promotion, ce qui correspond à la définition utilisée par la Régie.

Le développement durable

L'appui de la Régie au développement durable se traduit par des gestes concrets.

Depuis la sanction de la *Loi sur le développement durable* en 2006, la Régie s'est engagée formellement à centrer ses priorités et à orienter ses actions de manière à tendre vers un développement durable conformément à la *Stratégie gouvernementale de développement durable 2008-2013*. Dans son *Plan d'action de développement durable 2009-2013*, la Régie a établi les objectifs particuliers qu'elle entend poursuivre. Les objectifs retenus s'appuient sur une vision gouvernementale à long terme qui prend en considération le caractère indissociable des trois dimensions du développement durable. Ainsi, la Régie a porté une attention particulière au volet économique, relié à sa mission, tout en intensifiant ses efforts pour couvrir les dimensions environnementale et sociale.

Les pages suivantes présentent le suivi des actions découlant du *Plan d'action de développement durable 2009-2013* ainsi que les résultats des deux objectifs pour lesquels la Régie s'est spécifiquement engagée dans son *Plan d'action 2011*.

Orientation gouvernementale 1

Informer, sensibiliser, éduquer et innover.

Objectif gouvernemental 1

Mieux faire connaître le concept et les principes de développement durable, et favoriser le partage des expériences et des compétences en cette matière et l'assimilation des savoirs et savoir-faire qui en facilitent la mise en œuvre.

Objectif organisationnel 1

Faciliter, par des communications adaptées, l'engagement des clientèles, du personnel et des partenaires à l'égard du développement durable.

Action 1

Mettre en œuvre des activités contribuant à la réalisation du plan gouvernemental de sensibilisation et de formation du personnel de l'administration publique.

Cibles	Indicateurs	Résultats	Suivi
D'ici 2011, sensibiliser 80 % des employés.	Taux d'employés sensibilisés.	✓Atteint ☐ Non atteint ☐ À venir	Voir le suivi de l'action à la page suivante.
D'ici 2013, former 50 % des employés dont les fonctions sont pertinentes.	Taux d'employés formés.	☐ Atteint ☐ Non atteint ✓À venir	Voir la reddition de comptes de l'objectif annuel à la page suivante.

Un module de sensibilisation au développement durable, fruit d'un partenariat avec le Centre d'expertise des grands organismes (CEGO), est accessible sur le site intranet de la Régie, dans la section « Développement durable ». Dès janvier 2011, le personnel a été invité à le consulter par diverses communications internes.

Par la suite, un sondage sur la sensibilisation des employés au développement durable a été réalisé en suivant les critères établis par le ministère du Développement durable, de l'Environnement et des Parcs. Les résultats indiquent qu'au 31 mars 2011 près de 95 % des employés de la Régie étaient sensibilisés au développement durable. Ce taux dépasse amplement la cible de 80 %.

Enfin, les employés ont été conviés à une conférence intitulée « Le réchauffement climatique : Agir maintenant et réussir ensemble ». Cette conférence a permis d'expliquer aux participants la nécessité de diminuer dès maintenant les émissions personnelles de gaz à effet de serre pour un meilleur équilibre planétaire.

Objectif du *Plan d'action 2011*	**Résultat**
Rédiger le devis pédagogique de la formation sur le développement durable.	✓Atteint ☐ Non atteint

En partenariat avec le groupe de travail sur le développement durable du CEGO, la Régie s'est impliquée dans la conception et la création de nouveaux outils de formation. D'abord, une capsule facilitant la compréhension des 16 principes de développement durable a été réalisée. Par la suite, un module de formation en ligne sur la démarche de prise en compte des principes de développement durable a été élaboré et la Régie en a assuré la production. Ces deux outils sont accessibles à tout le personnel de la Régie sur son site intranet.

Toujours en collaboration avec le CEGO, la Régie a établi un devis pédagogique servant de guide à la formation sur le développement durable pour son personnel. Ce plan de formation comprend trois volets :

- Se familiariser avec les 16 principes de développement durable (capsule).
- Comprendre la démarche de prise en compte des principes de développement durable (module).
- Intégrer la démarche dans un contexte de travail (atelier pratique).

Les séances de formation seront offertes en 2012.

Action 2

Mettre en œuvre la stratégie de migration de la clientèle vers les modes de prestation de services les plus efficients.

Cible	Indicateur	Résultat	Suivi
Pour 2009 à 2013, atteindre les cibles qui seront fixées annuellement dans le plan d'action de la Régie.	Pourcentage d'utilisation des libres-services (Internet et RVI) pour les transactions ciblées dans la stratégie de migration.	☐ Atteint ☐ Non atteint ✓À venir	Pour l'exercice 2011, cette action est liée directement à l'objectif 14 du *Plan stratégique 2006-2011*. Pour le suivi, repérer le symbole Développement durable à la page 64.

Orientation gouvernementale 2

Réduire et gérer les risques pour améliorer la santé, la sécurité et l'environnement.

Objectif gouvernemental 4

Poursuivre le développement et la promotion d'une culture de la prévention et établir les conditions favorables à la santé, à la sécurité et à l'environnement.

Objectif organisationnel 2

Faire évoluer la politique de santé des personnes sur la base d'une évaluation des besoins.

Action 3

Faire une étude pour évaluer les besoins et identifier les mesures à mettre en place afin d'améliorer la santé des personnes.

Cible	Indicateur	Résultat	Suivi
D'ici 2013, implanter des mesures pour améliorer la santé globale du personnel.	Rapport d'études déposé et mise en œuvre.	✓Atteint ☐ Non atteint ☐ À venir	Voir le suivi de l'action ci-dessous.

En 2010, une analyse portant sur les besoins du personnel reliés aux habitudes de vie, à l'équilibre entre le travail et la vie personnelle, à l'environnement de travail et aux pratiques de gestion a été réalisée. Celle-ci a permis de dégager des recommandations dont la mise en œuvre a été complétée en 2011, à savoir :

- la production d'un plan d'action;
- la participation des membres des deux comités de santé et sécurité à une activité de prévention;
- l'évaluation de la satisfaction et des besoins du personnel en matière de santé et mieux-être au travail au moyen d'un sondage;
- la décision de s'engager dans la démarche de certification à la norme « Entreprise en santé ». Cela implique l'élaboration d'un nouveau plan d'action dans le cadre de cette norme.

Orientation gouvernementale 3

Produire et consommer de façon responsable.

Objectif gouvernemental 6

Appliquer des mesures de gestion environnementale et une politique d'acquisitions écoresponsables au sein des ministères et des organismes gouvernementaux.

Objectif organisationnel 3

Mettre en application des mesures de gestion responsable pour les volets environnemental et sociétal.

Action 4

Mettre en œuvre des pratiques et des activités contribuant à l'application de la Politique pour un gouvernement écoresponsable.

Cible	Indicateur	Résultat	Suivi
D'ici 2013, augmenter de deux par année le nombre d'activités par rapport au Bilan de développement durable 2008-2009.	Nombre d'activités réalisées en matière de développement durable dans les volets environnemental et sociétal.	☐ Atteint ☐ Non atteint ✓ À venir	Voir le suivi de l'action ci-dessous ainsi que la reddition de comptes de l'objectif annuel à la page suivante.

Durant l'année 2011, en plus de maintenir les différentes actions entreprises dans le passé, la Régie a largement dépassé sa cible en réalisant plusieurs nouvelles activités significatives.

Des gestes s'inscrivant dans la dimension environnementale

Outre les interventions prévues au *Plan de gestion environnementale 2011*, voici les principales réalisations de la Régie au cours de la dernière année :

- la campagne Défi Climat 2011;
- la tenue d'une conférence midi sur le réchauffement climatique;
- la récupération de lunettes et de prothèses auditives;
- le recyclage des matériaux lors de travaux d'aménagement;
- l'accès à un bulletin de paie électronique pour tous les employés;
- la sensibilisation à la Journée de l'environnement dans l'administration publique.

Des gestes s'inscrivant dans la dimension sociale

La Régie a poursuivi sa collaboration avec des partenaires philanthropiques de longue date, notamment en prêtant son centre d'appels de Québec pour le téléthon Opération Enfant Soleil, en promouvant la collecte annuelle de sang d'Héma-Québec et en participant activement à la campagne d'Entraide.

Objectif du *Plan d'action 2011*	**Résultat**
Réaliser au moins 80 % des interventions prévues au *Plan de gestion environnementale 2011*.	✓Atteint ☐ Non atteint

À la suite de l'adoption du *Cadre de gestion environnementale 2011-2013*, la Régie s'est dotée d'un *Plan de gestion environnementale 2011* qui comportait 13 interventions visant à réduire l'effet des activités de l'organisation sur l'environnement. Diverses interventions ont notamment permis de sensibiliser le personnel sur l'importance :

- d'utiliser le transport actif ou collectif pour se rendre au travail;
- de réduire la consommation de papier;
- de développer de bonnes habitudes de gestion documentaire.

Différentes unités administratives ont aussi participé à la mise en œuvre de ce plan en travaillant sur :

- l'inventaire et la réduction du nombre d'imprimantes et d'appareils multifonctionnels;
- la révision du calendrier de conservation des documents;
- l'adoption d'une politique de gestion intégrée des documents.

Toutes les interventions prévues au *Plan de gestion environnementale 2011* ont été complétées; l'objectif est donc atteint.

Orientation gouvernementale 5

Répondre aux changements démographiques.

Objectif gouvernemental 15

Accroître le niveau de vie.

Objectif organisationnel 4

Faire valoir auprès des citoyens la nécessité d'acquérir l'autonomie financière à la retraite.

Action 5

Promouvoir la planification financière de la retraite auprès des clientèles (volet citoyen et volet employeur/PME).

Cibles	Indicateurs	Résultats	Suivi
D'ici à 2011 :			
▪ porter à 62 % le pourcentage des Québécoises et des Québécois qui connaissent les différentes sources de revenus à la retraite;	Pourcentage des Québécoises et des Québécois qui connaissent les différentes sources de revenus à la retraite.	✓Atteint ☐ Non atteint ☐ À venir	Cette action est liée directement aux objectifs 4, 5 et 6 du *Plan stratégique 2006-2011.* Pour le suivi, repérer le symbole Développement durable aux pages 51 et 54.
▪ porter à 64 % le taux de connaissance des éléments de base du Régime de rentes du Québec utiles à la planification financière de la retraite;	Taux de connaissance des éléments de base du Régime de rentes du Québec utiles à la planification financière de la retraite.	☐ Atteint ✓Non atteint ☐ À venir	
▪ porter à 60 % le pourcentage des PME qui connaissent les instruments d'épargne-retraite les mieux adaptés à leur réalité.	Pourcentage des PME qui connaissent les instruments d'épargne-retraite les mieux adaptés à leur réalité.	☐ Atteint ✓Non atteint ☐ À venir	
De 2011 à 2013, la cible sera celle fixée au plan stratégique.			

Orientation gouvernementale 5

Répondre aux changements démographiques.

Objectif gouvernemental 17

Transmettre aux générations futures des finances publiques en santé.

Objectif organisationnel 5

Disposer d'un système de sécurité financière à la retraite viable et adapté à l'évolution de la société québécoise.

Action 6

Proposer des ajustements au Régime de rentes du Québec pour l'adapter aux nouvelles réalités et en assurer la pérennité.

Cibles	Indicateurs	Résultat	Suivi
D'ici 2011, soumettre au gouvernement des propositions permettant au taux d'équilibre du Régime de ne pas dépasser de plus de 0,3 point le taux de cotisation.	Propositions de mise à jour du Régime. Taux d'équilibre du Régime.	✓Atteint ☐ Non atteint ☐ À venir	Cette action est liée directement à l'objectif 9 du *Plan stratégique 2006-2011*. Pour le suivi, repérer le symbole Développement durable à la page 59.
De 2011 à 2013, la cible sera celle fixée au plan stratégique.			

Orientation gouvernementale 6

Aménager et développer le territoire de façon durable et intégrée.

Objectif gouvernemental 20

Assurer l'accès aux services de base en fonction des réalités régionales et locales, dans un souci d'équité et d'efficience.

Objectif organisationnel 6

Augmenter l'accès aux services de la Régie par une meilleure utilisation des infrastructures existantes.

Action 7

Évaluer les possibilités de collaboration avec Services Québec et entreprendre les actions convenues.

Cible	Indicateur	Résultat	Suivi
D'ici 2013, prise en charge par Services Québec des activités ayant fait l'objet d'ententes.	Rapport d'évaluation déposé.	☐ Atteint ☐ Non atteint ✓ À venir	Voir le suivi de l'action ci-dessous.

Depuis janvier 2011, lorsqu'un citoyen fait une demande de changement d'adresse par téléphone à la Régie, le système de réponse vocale interactive l'achemine automatiquement à Services Québec. Ce dernier prend alors en charge cette demande, conformément à l'entente intervenue avec la Régie.

Action 8

Rendre disponible le *Dossier citoyen en ligne* (Dossier RRQ).

Cible	Indicateur	Résultat	Suivi
D'ici 2013, avoir rendu disponible le *Dossier citoyen en ligne* de la Régie.	Disponibilité du *Dossier citoyen en ligne*.	✓ Atteint ☐ Non atteint ☐ À venir	Le *Dossier citoyen en ligne* est disponible, depuis novembre 2010, sous le nom de *Mon dossier*. Pour le suivi, repérer le symbole Développement durable à la page 91.

Orientation gouvernementale 8

Favoriser la participation à la vie collective.

Objectif gouvernemental 25

Accroître la prise en compte des préoccupations des citoyens dans les décisions.

Objectif organisationnel 7

Réaliser des travaux d'enquêtes et de sondages auprès des citoyens afin d'améliorer nos services.

Action 9

Réaliser des analyses statistiques, effectuer des sondages et organiser des groupes de discussion pour évaluer les attentes et la satisfaction de la clientèle.

Cible	Indicateur	Résultat	Suivi
D'ici mars 2012, mesurer à deux reprises le taux de satisfaction et à une reprise les attentes des clients à l'égard des trois programmes.	Indices de satisfaction et d'attentes des clients qui seront mesurés lors des sondages d'ici 2012.	☐ Atteint ☐ Non atteint ✓ À venir	Cette action est liée directement à la *Déclaration de services aux citoyens*. Pour le suivi, repérer le symbole Développement durable aux pages 84 et 87.

Orientation gouvernementale 9

Prévenir et réduire les inégalités sociales et économiques.

Objectif gouvernemental 26

Prévenir et lutter contre la pauvreté et l'exclusion sociale.

Objectif organisationnel 8

Contribuer à la sécurité financière des Québécoises et des Québécois.

Action 10

Apporter un soutien financier, selon les délais de la *Déclaration de services aux citoyens*, par le versement de rentes de retraite, de prestations de survivants et d'invalidité ainsi que du Soutien aux enfants et d'un supplément pour enfant handicapé.

Cible	Indicateur	Résultat	Suivi
Cible indiquée dans la *Déclaration de services aux citoyens*.	Pourcentage de dossiers traités dans les délais prescrits.	☐ Atteint ☑ Non atteint ☐ À venir	Voir le suivi de l'action ci-dessous. Cette action est liée directement à la *Déclaration de services aux citoyens*. Pour le suivi, repérer le symbole Développement durable à la page 88.

Cette action du *Plan d'action de développement durable 2009-2013* fait référence au traitement de sept types de demandes de la *Déclaration de services aux citoyens*. La Régie vise à respecter ses engagements pour l'ensemble de sa clientèle. Toutefois, certaines situations exceptionnelles peuvent l'empêcher d'atteindre le résultat recherché. C'est pourquoi elle juge satisfaisant un résultat de 95 %.

Depuis le début de la mise en œuvre du plan d'action de développement durable, un pourcentage supérieur à 95 % a été atteint pour tous les types de demandes. La seule exception concerne la demande de supplément pour enfant handicapé, pour laquelle le résultat a été de 88 % en 2011; c'est ce qui explique pourquoi la cible n'est pas atteinte.

La *Déclaration de services aux citoyens*

Dans sa *Déclaration de services aux citoyens*, la Régie s'engage publiquement à offrir aux citoyens des services de qualité à des moments importants de leur vie. Les engagements de la Régie sont autant de nature qualitative que quantitative.

La Régie renouvelle ses engagements envers les citoyens.

Le contenu de la déclaration est révisé chaque année et mis à jour, s'il y a lieu, pour tenir compte de l'évolution de l'offre de services ainsi que des attentes de la clientèle. La Régie désire ainsi s'assurer que ses engagements envers les citoyens sont toujours pertinents et qu'ils reflètent sa performance. La dernière mise à jour, adoptée par le conseil d'administration en novembre 2011, a été publiée le 1er janvier 2012.

La Régie a réalisé plusieurs activités pour mesurer le respect de ses engagements et connaître les attentes de sa clientèle :

- Les sondages sur la satisfaction de la clientèle, effectués tant au téléphone que sur le Web, constituent des moyens privilégiés pour mesurer l'appréciation des clients à l'égard de la qualité des services reçus de la Régie. De façon plus particulière, un sondage annuel permet de mesurer la satisfaction à l'égard des engagements qualitatifs de la *Déclaration de services aux citoyens* (page 84).
- Les attentes de la clientèle sont établies à la suite de consultations (groupes de discussion et sondages) menées auprès de centaines de clients, qui indiquent les aspects du service qui leur semblent les plus importants (page 87).
- Les indicateurs de délais de réponse mesurent les aspects quantitatifs des engagements (page 88).
- L'évaluation de la conformité des traitements permet à la Régie de s'assurer que ses opérations et les décisions rendues respectent les procédures établies. Une attention particulière est portée aux erreurs ayant une incidence financière pour la clientèle (page 89).

La satisfaction des clients à l'égard de la qualité des services reçus

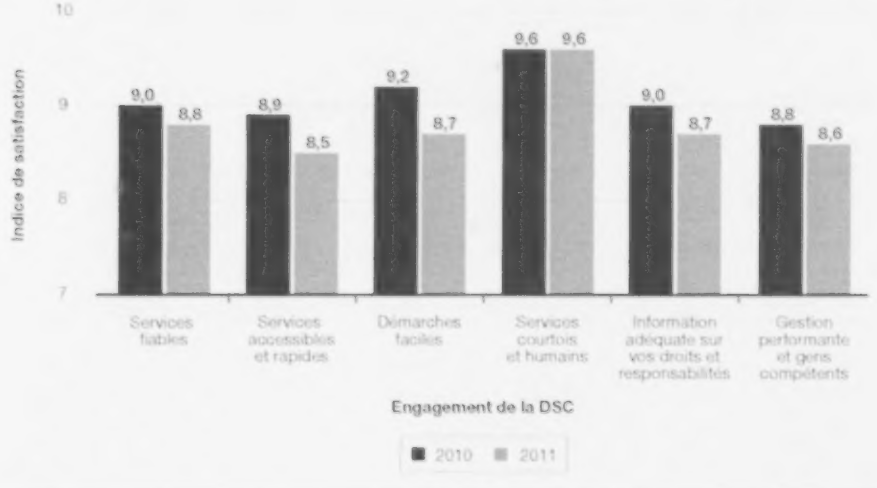
Les clientèles du Régime de rentes du Québec et du Soutien aux enfants

Développement durable

La Régie a effectué, à l'automne 2011, un sondage portant spécifiquement sur la satisfaction de la clientèle et relié aux engagements qualitatifs de la *Déclaration de services aux citoyens* (DSC). Ce sondage[24] visait aussi bien la clientèle du Régime de rentes du Québec (RRQ) que celle du Soutien aux enfants (SAE). Il a permis de connaître les résultats à l'égard des engagements en mettant en lumière la perception des clients.

Les graphiques suivants présentent les résultats sous forme d'indices de satisfaction pour chaque engagement, à l'aide d'une échelle de 0 à 10.

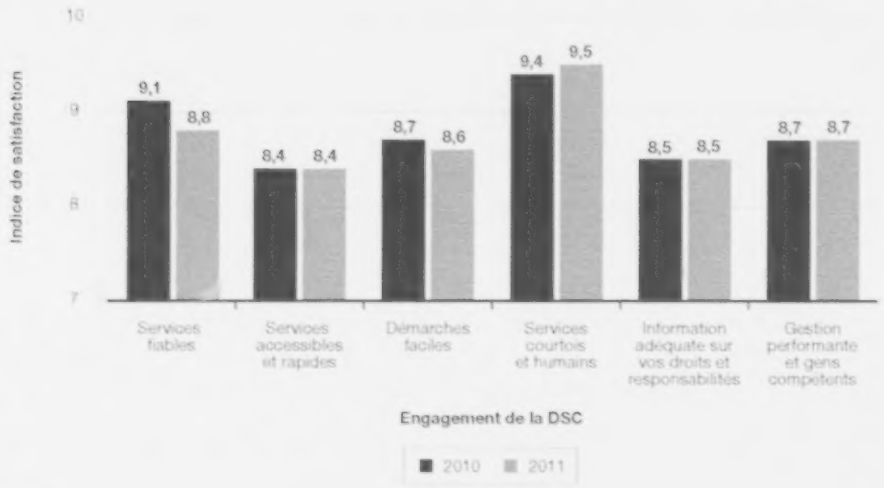
Indices de satisfaction de la clientèle RRQ à l'égard des engagements de la DSC



Les indices de satisfaction de la clientèle RRQ varient de 8,5 (services accessibles et rapides) à 9,6 (services courtois et humains), ce qui correspond à un très haut niveau de satisfaction. Malgré cela, une tendance générale à la baisse est observée entre 2010 et 2011, même si seulement les indices reliés aux services accessibles et rapides et aux démarches faciles ont diminué de façon significative. Au cours des prochains mois, la Régie portera une attention particulière à cette clientèle afin de comprendre la situation.

24. Le sondage s'est déroulé par téléphone du 11 au 31 octobre 2011. Les réponses ont été recueillies auprès de 800 clients ayant fait une demande dans les mois précédant le sondage. Au niveau de confiance de 95 %, les indices de satisfaction calculés comportent une erreur statistique qui ne dépasse jamais ± 0,25 point, quel que soit l'indice, pour les deux clientèles.

Indices de satisfaction de la clientèle SAE à l'égard des engagements de la DSC



Pour la clientèle SAE, les indices fluctuent de 8,4 (services accessibles et rapides) à 9,5 (services courtois et humains). Tous les indices sont demeurés stables comparativement à l'année 2010.

Le questionnaire comportait également une question de satisfaction générale pour l'ensemble des services reçus de la Régie. À cet égard, on constate les faits suivants :

En 2011, 93,3 % des clients se sont dits satisfaits des services reçus.

- La satisfaction générale est très élevée, puisque 93,3 % des répondants se disent satisfaits des services reçus comparativement à 94,6 % en 2010. La variation observée entre les deux sondages n'est toutefois pas significative sur le plan statistique.
- Pour les clientèles prises individuellement, les résultats sont similaires : 93,7 % des clients RRQ se disent assez ou très satisfaits de l'ensemble des services reçus, tout comme 92,9 % des clients SAE.

La clientèle des régimes complémentaires de retraite

Pour cette clientèle, un sondage distinct a été mené de novembre 2010 à janvier 2011. Deux moyens de collecte ont été utilisés : un sondage par Internet et un autre par téléphone[25]. Le sondage a permis de mesurer la satisfaction des conseillers qui administrent un ou plusieurs régimes complémentaires de retraite (RCR), à l'égard des services offerts par la Régie dans ce domaine, et de connaître certaines attentes de cette clientèle. De façon générale, 93,9 % des conseillers consultés se disent assez ou très satisfaits de l'ensemble des services reçus, comparativement à 95,0 % en 2008.

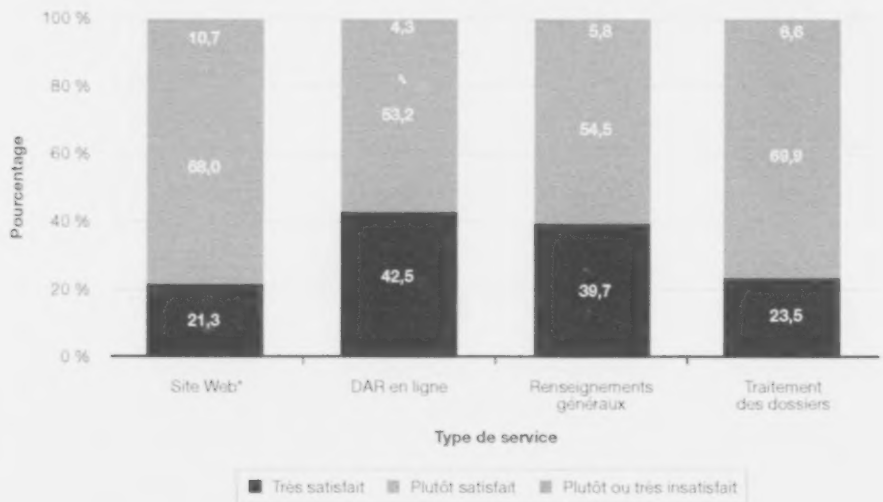
25. Le sondage s'est déroulé du 30 novembre 2010 au 10 janvier 2011 par Internet et du 11 au 25 janvier 2011 par entrevue téléphonique. Au total, 214 conseillers ayant eu un contact avec la Régie au cours des 12 derniers mois ont répondu au sondage. Les résultats présentés sont les opinions des répondants seulement et ne représentent pas nécessairement l'opinion de l'ensemble de la population. Aucune marge d'erreur n'est donc associée à ces résultats.

De façon plus particulière, la satisfaction des conseillers a été mesurée pour les quatre services suivants :

- la portion du site Web de la Régie consacrée aux RCR;
- la *Déclaration annuelle de renseignements* (DAR) en ligne;
- les renseignements généraux;
- le traitement des dossiers (enregistrement, modification, terminaison, évaluation actuarielle).

Le graphique ci-dessous présente la répartition des répondants selon leur niveau de satisfaction pour chacun de ces services.

Répartition des conseillers sondés selon leur satisfaction à l'égard des services reçus



* Pour le site Web, on demandait aux répondants s'ils étaient « tout à fait en accord », « plutôt en accord », « plutôt en désaccord » ou « tout à fait en désaccord » avec la phrase suivante : « L'information fournie sur le site Web est complète ».

Pour les quatre services évalués, plus de 89 % des conseillers interrogés se disent très ou plutôt satisfaits. L'analyse plus détaillée de certains aspects du service montre que la courtoisie du personnel est l'élément le plus satisfaisant, peu importe le type de service reçu.

Les conseillers ont, par ailleurs, exprimé des attentes élevées à l'égard de la rapidité du traitement et de la compétence du personnel avec qui ils font affaire. Pour la rapidité, la Régie mettra en place des mesures qui pourraient réduire l'écart entre les attentes de la clientèle et la prestation de services. L'appréciation de la compétence résultant d'une impression plutôt que d'une évaluation objective, la Régie devra donc veiller à ce que ses pratiques permettent au client de constater l'expertise de son personnel.

Les attentes de la population

Développement durable

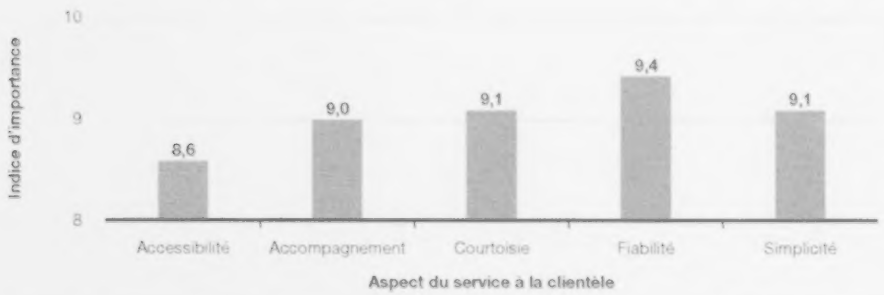
La Régie a tenu en 2011 des groupes de discussion auprès de la population québécoise afin de connaître les attentes des citoyens à l'égard de son service à la clientèle. Des rencontres[26] ont eu lieu dans quatre villes de la province, soit Québec, Montréal, Baie-Comeau et Rouyn-Noranda. La Régie a aussi tenu deux groupes de discussion électroniques[27] pour obtenir le point de vue des internautes.

À la suite de cet exercice, la Régie a revu les caractéristiques qui moduleraient son service à la clientèle. Celui-ci s'articule maintenant autour de 5 aspects se déclinant en 21 attentes importantes pour les clients. Les aspects du service à privilégier sont les suivants :

- l'accessibilité des services;
- l'accompagnement dans les démarches;
- la courtoisie;
- la fiabilité des services;
- la simplicité des démarches.

Dans le but de mesurer l'importance relative de ces 21 attentes, un sondage téléphonique[28] a été effectué à l'automne 2011. Le graphique ci-dessous présente les résultats sous forme d'indices d'importance pour chaque aspect du service, à l'aide d'une échelle de 0 à 10.

Indices d'importance selon les aspects du service à la clientèle



Les indices d'importance varient de 8,6 (accessibilité des services) à 9,4 (fiabilité des services). Seuls les indices des aspects simplicité et courtoisie sont égaux au sens statistique.

26. Dix groupes ont été rencontrés entre le 4 avril et le 2 mai 2011, totalisant 87 participants.
27. Deux groupes de discussion électroniques ont été organisés entre le 9 et le 16 mai 2011 et 18 personnes y ont participé.
28. Le sondage téléphonique s'est déroulé du 4 au 18 octobre 2011. Les réponses ont été recueillies auprès de 1 503 Québécois. Au niveau de confiance de 95 %, les indices d'importance comportent une erreur statistique ne dépassant pas ± 0,09 point.

Les délais de réponse

Développement durable

Le tableau ci-dessous présente les résultats des engagements de la *Déclaration de services aux citoyens* en ce qui a trait aux délais de réponse, soit les aspects quantitatifs des engagements. En 2011, tous les engagements quantitatifs de cette déclaration révèlent un résultat supérieur à 95 %, à l'exception de la demande de supplément pour enfant handicapé. La croissance et la complexité accrue de ces demandes, combinées à la rareté des ressources spécialisées dans ce domaine, ont fait augmenter les délais.

De plus, l'engagement relatif aux appels rejetés (moins de 4 % des appels durant l'année) n'a pas été respecté. Cela est attribuable à trois journées dans l'année, soit le 5 janvier et les 4 et 5 juillet 2011, au cours desquelles les rejets ont été particulièrement nombreux. Les principaux facteurs qui ont influé sur le volume d'appels de ces journées sont le retour d'un congé férié et le paiement trimestriel de Soutien aux enfants. En excluant ces journées, le taux de rejet des appels se situerait à 0,2 % au lieu de 8,2 %.

Résultats des engagements quantitatifs de la *Déclaration de services aux citoyens*

Type de service	Engagement	Résultat			
		Pourcentage des cas traités dans le délai maximal			Délai habituel de réponse[a]
	Délai maximal de réponse[b]	2011	2010	2009-2010	2011
Services particuliers au Régime de rentes du Québec					
Délai pour répondre à une demande de :					
• rente de retraite	50 jours	98 %	98 %	98 %	22 jours
– présentée par Internet	20 jours	99 %	99 %	99 %	2 jours
• rente de conjoint survivant[c]	90 jours	96 %	96 %	96 %	24 jours
– présentée par Internet[c]	70 jours	96 %	97 %	97 %	10 jours
• rente d'invalidité[d] Le délai débute au moment où la Régie a en main la demande de rente et le rapport rempli par le médecin.	150 jours	98 %	98 %	96 %	67 jours
Services particuliers au Soutien aux enfants					
Délai pour répondre à une demande de :					
• paiement de Soutien aux enfants (naissances au Québec)[d] Le délai débute au moment où le Directeur de l'état civil reçoit l'information sur la naissance de l'enfant et il se termine lors de la mise en paiement par la Régie.	40 jours[e]	99,9 %	99,9 %	99,9 %	17 jours
• supplément pour enfant handicapé[d] Le délai débute au moment où la Régie a en main la demande de supplément et le rapport rempli par un professionnel de la santé.	90 jours[f]	88 %	78 %	99 %	76 jours

(Suite du tableau à la page suivante)

Résultats des engagements quantitatifs de la *Déclaration de services aux citoyens* *(Suite)*

Type de service	Engagement	Résultat			
		Pourcentage des cas traités dans le délai maximal			Délai habituel de réponse[a]
	Délai maximal de réponse[b]	2011	2010	2009-2010	2011
Plaintes ou commentaires adressés au Commissaire aux services					
Délai de rappel à la suite d'une demande téléphonique	2 jours ouvrables	99 %	99 %	98 %	s. o.
Délai de réponse à une demande	25 jours[c]	97 %	99 %	99 %	6 jours
Services communs					
Prise d'appel					
Attente avant de parler à l'un des représentants de la Régie	3 minutes	95 %	96 %	97 %	16 secondes
La Régie s'engage à ce que la ligne soit rarement occupée (moins de 4 % des appels durant l'année)	s. o.	8,2 %	0,2 %	2,2 %	s. o.
Courriel					
Délai de réponse	2 jours ouvrables	98 %	98 %	97 %	s. o.

(a) Trois fois sur quatre, le client a reçu une réponse dans un délai inférieur ou égal à ce délai.

(b) Si, par exception, le délai maximal devait être dépassé, la Régie s'engage à en informer le client.

(c) Le délai peut être plus long pour le conjoint de fait, car celui-ci devra fournir des renseignements attestant sa situation.

(d) La Régie s'engage à respecter le délai maximal lorsque l'information reçue initialement suffit pour prendre une décision. Si d'autres renseignements sont requis, la Régie communiquera avec le client.

(e) Au 1er janvier 2011, l'engagement a été modifié. Il est passé de 60 à 40 jours. Les résultats antérieurs ont été recalculés pour les rendre comparables.

(f) Au 1er janvier 2011, l'engagement a été modifié. Il est passé de 70 à 90 jours. Les résultats antérieurs ont été recalculés pour les rendre comparables.

(g) Au 1er janvier 2011, l'engagement a été modifié. Il est passé de 30 à 25 jours. Les résultats antérieurs ont été recalculés pour les rendre comparables.

La conformité des traitements

Un des engagements qualitatifs de la *Déclaration de services aux citoyens* concerne le contrôle de la qualité des opérations et des décisions. Ce contrôle, appelé « conformité des traitements », consiste à vérifier par échantillonnage certains traitements administratifs à risque au regard des procédures de traitement établies. Les traitements entièrement automatisés, pour lesquels il n'y a aucune intervention humaine, ne font pas l'objet de ce contrôle.

Le tableau suivant présente, pour les trois dernières années, les résultats atteints par rapport aux objectifs opérationnels que la Régie s'est donnés en cette matière. Ces résultats indiquent le taux de conformité des traitements, c'est-à-dire le pourcentage de dossiers exempts d'erreurs à incidence financière pour la clientèle.

Taux de conformité des traitements

Traitement	Objectif (%)	Résultat* (%)		
		2011**	2010	2009
Attribution et suivi de la rente de retraite	Au moins 99,25	99,85	98,66	99,09
Attribution et suivi des prestations de survivants	Au moins 99,25	99,83	99,87	98,39
Attribution et suivi des rentes d'invalidité	Au moins 99,00	98,80	98,66	98,63
Traitement administratif des dossiers de Soutien aux enfants	Au moins 99,00	97,08	97,24	97,69

* Les résultats :

- 2011 : portent sur des travaux de vérification de dossiers dont le traitement s'est terminé entre le 1er septembre 2010 et le 31 août 2011;
- 2010 : portent sur des travaux de vérification de dossiers dont le traitement s'est terminé entre le 1er décembre 2009 et le 31 août 2010;
- 2009 : portent sur des travaux de vérification de dossiers dont le traitement s'est terminé entre le 1er décembre 2008 et le 30 novembre 2009.

** Avec un niveau de confiance de 95 %, les marges d'erreur sont de :

- ± 0,29 % pour l'attribution et le suivi de la rente de retraite;
- ± 0,34 % pour l'attribution et le suivi des prestations de survivants;
- ± 0,87 % pour l'attribution et le suivi des rentes d'invalidité;
- ± 1,03 % pour le traitement administratif des dossiers de Soutien aux enfants.

Il faut préciser que la Régie a entrepris, au cours des dernières années, des travaux importants pour moderniser sa prestation de services. Ces travaux amènent plus d'automatisation dans les traitements, ce qui, d'une part, diminue le risque d'erreur associé à l'intervention humaine et, d'autre part, concentre les traitements administratifs sur des cas généralement plus complexes. L'indicateur actuel mesure le taux de conformité des dossiers traités par les agents. Il ne reflète pas la qualité réelle de l'ensemble des traitements effectués à la Régie. À compter de 2012, la mesure tiendra compte des traitements automatisés.

L'une des principales préoccupations de la Régie étant d'assurer un service de qualité, des mesures sont continuellement prises pour chacun des types de traitement, afin de réduire le risque d'erreur associé à l'intervention humaine. Parmi ces mesures, soulignons les ajustements aux procédures de travail, la sensibilisation des employés sur les types d'erreurs rencontrées, de même que des séances de formation *ad hoc* visant l'amélioration des traitements.

Toutes ces actions ont permis d'atteindre la cible pour le traitement de l'attribution et du suivi de la rente de retraite et des prestations de survivants. Pour le traitement administratif des dossiers de Soutien aux enfants, le résultat s'explique en partie par la complexité des traitements et le nombre élevé d'actions que les agents doivent effectuer. La Régie continue de viser un taux de conformité de 99 % et elle a pris des mesures pour améliorer les résultats.

L'utilisation des libres-services par les citoyens

La Régie offre aux citoyens plusieurs façons de transiger avec elle de manière autonome, que ce soit par Internet ou par téléphone. Cependant, il est important de noter qu'afin de répondre aux attentes de la clientèle la Régie continue d'offrir des services avec l'assistance d'un employé pour les personnes qui le désirent[29]. Ainsi, au cours de l'année 2011, 95 % des appels téléphoniques nécessitant l'intervention d'un employé ont été répondus en 3 minutes ou moins, et 93 % des clients ont attendu 20 minutes ou moins pour rencontrer un représentant de la Régie ou obtenir un service au comptoir.

Les libres-services Internet

L'annexe 1, à la page 203, énumère les services en ligne qu'offre la Régie à la population. Seuls ceux qui ont un historique d'utilisation ainsi qu'une influence sur la performance opérationnelle de la Régie servent à mesurer le taux d'accroissement de l'utilisation des libres-services Internet par les citoyens[30].

L'utilisation de tous les libres-services Internet continue à progresser. Entre 2010 et 2011, le taux d'accroissement a été de 25 %. Les transactions relatives au changement d'adresse et au dépôt direct ont été particulièrement populaires avec des taux d'accroissement respectifs de 61 % et 39 %. Le conflit de travail à Postes Canada et les diverses activités de promotion du dépôt direct faites en 2011 ont notamment contribué à cette hausse.

Développement durable

L'arrivée de *Mon dossier*[31], en novembre 2010, y a également contribué. Avec *Mon dossier*, la Régie offre aux citoyens une porte d'entrée personnalisée à l'information et aux services pertinents à leur situation. Il s'agit d'un service en ligne sécuritaire qui leur permet de consulter de manière autonome l'information personnelle que possède la Régie à leur sujet ainsi que l'information détaillée sur leurs prestations du Régime de rentes du Québec (RRQ) et du Soutien aux enfants (SAE). Ce service leur permet également de faire le suivi de leurs demandes et d'effectuer différents types de demandes liées à l'exercice de leurs droits et de leurs responsabilités. Dans un contexte d'augmentation de la clientèle, l'accès en ligne à *Mon dossier* devrait contribuer à stabiliser le nombre d'appels pour des demandes d'information et à accroître l'utilisation des libres-services Internet.

Mon dossier : un bel éventail de fonctionnalités!

29. Les différents modes de prestation de services offerts à la clientèle sont présentés à l'annexe 4, page 212.
30. Les libres-services Internet évalués sont : le changement d'adresse (excluant le Service québécois de changement d'adresse), le dépôt direct, le relevé de participation, la demande de rente de retraite, la demande de duplicata de relevés d'impôt, la demande de retenue d'impôt, les demandes relatives au Soutien aux enfants (prestations, changement de fréquence des versements, changement de situation conjugale) et les demandes de prestations de survivants.
31. Pour plus de détails, voir les « Faits saillants 2011 » à la page 16.

Les libres-services téléphoniques

Depuis l'automne 2007, les citoyens peuvent s'authentifier de façon autonome par téléphone et optimiser ainsi les interventions des préposés aux renseignements. Ils peuvent également effectuer, en mode libre-service, cinq types de demandes simples et hautement sécuritaires. Il s'agit des demandes de relevé de participation au RRQ, de changement de fréquence des versements du SAE, de retenue d'impôt à la source, de duplicata de relevés d'impôt, et d'adhésion et de modification au dépôt direct fait au Canada.

Entre 2010 et 2011, le taux d'accroissement de l'utilisation des libres-services téléphoniques a été de 6 %. Tout comme pour les libres-services Internet, une hausse importante du nombre de transactions relatives au dépôt direct, soit 17 %, ainsi qu'une augmentation appréciable de 12 % des demandes pour la retenue d'impôt à la source ont été notées.

Taux d'accroissement de l'utilisation des libres-services par les citoyens

Libres-services	Entre 2010 et 2011	Entre 2009-2010 et 2010*	Entre 2008-2009 et 2009-2010
Libres-services Internet	25 %	11 %	2 %
Libres-services téléphoniques	6 %	4 %	11 %

* Les taux d'accroissement entre 2009-2010 et 2010 ont été calculés en se basant sur les données d'avril à décembre de ces deux exercices.

Saviez-vous que...

notre site Web a reçu environ 4 407 000 visites au cours de l'année 2011, soit une augmentation de 26 % comparativement à 2010?

Les interventions du Commissaire aux services

Le Commissaire contribue à l'amélioration des services.

Le Commissaire aux services est responsable de l'analyse et du traitement des plaintes des citoyens, et ce, conformément à la *Politique de gestion des plaintes*. La Régie définit la plainte comme l'expression d'une insatisfaction à l'égard d'un service reçu ou comme une objection à un élément d'un programme ou d'une mesure administrés par la Régie. Le Commissaire répond aux citoyens insatisfaits et tente de donner une réponse claire avec les explications adaptées à chaque situation, ce qui constitue une fonction essentielle pour une organisation qui offre des services publics. Il dispose d'un pouvoir de recommandation pour améliorer les services et les programmes offerts. Le Commissaire aux services est également responsable des échanges avec le Protecteur du citoyen et du suivi de ses recommandations.

En 2011, le Commissaire a traité 1 811 plaintes; celles-ci constituent la majorité des demandes qui lui sont adressées. Étant donné que l'offre de services de la Régie s'adresse à près de six millions de citoyens, ce nombre demeure relativement peu élevé. Le nombre de plaintes est comparable à celui des deux dernières années. Quant au taux de plaintes fondées, il est de 6 %, ce qui est identique au taux de l'an dernier.

Répartition des demandes adressées au Commissaire

	2011 (12 mois)	2010 (9 mois)	2009-2010 (12 mois)
Plaintes (A)	**1 811***	**1 365**	**1 850**
Régime de rentes du Québec (RRQ)	871	596	878
Soutien aux enfants (SAE)	891	716	956
Régimes complémentaires de retraite (RCR)	34	32	16
Plaintes fondées (B)	**101**	**77**	**177**
Taux de plaintes fondées **(B/A)**	6 %	6 %	10 %
Commentaires et demandes diverses (C)**	**650**	**494**	**827**
Total (A) + (C)	**2 461**	**1 859**	**2 677**

* Ce nombre inclut 15 plaintes d'ordre général qui ne concernent pas un programme en particulier.

** Les commentaires et demandes diverses comportent surtout des demandes d'information et d'assistance ainsi que des commentaires favorables de la part des citoyens.

Les motifs d'insatisfaction

Les sujets qui ont suscité le plus d'insatisfaction sont les suivants :

Loi sur le régime de rentes du Québec :

- les délais de traitement;
- le refus d'une prestation.

Loi sur les impôts – Soutien aux enfants :

- les délais de traitement;
- l'obligation de produire une déclaration de revenus dans les délais requis;
- le recouvrement de sommes versées en trop.

Loi sur les régimes complémentaires de retraite :

- les règles sur les retraits de sommes provenant d'un compte de retraite immobilisé.

Tous programmes confondus, la proportion des plaintes portant sur le service offert par la Régie (52 %) est un peu plus élevée que celle des plaintes relatives aux dispositions des lois (48 %).

Les plaintes fondées

Une plainte est fondée si elle répond à au moins un des critères suivants :

- Il y a eu une erreur.
- Le citoyen a subi un préjudice.
- Il y a eu un manquement au regard des engagements énoncés dans la *Déclaration de services aux citoyens*.

Parmi les 1 811 plaintes traitées cette année, 101 seulement ont été considérées comme fondées (soit 45 pour le RRQ et 56 pour le SAE), ce qui représente un taux de 6 %. Le principal motif de plaintes fondées concerne des erreurs ponctuelles lors du traitement des dossiers (67 plaintes). En 2011, la *Politique d'excuses en cas d'erreur* a été mise à jour de façon à rappeler l'importance de reconnaître l'erreur commise, de la corriger rapidement et de s'excuser lorsque l'incident est suffisamment grave.

Les recommandations du Commissaire

Le traitement des plaintes a amené le Commissaire aux services à formuler cette année 121 recommandations à l'organisation. Les recommandations à portée individuelle visent à favoriser le règlement du dossier d'un citoyen, alors que celles à portée collective ont pour but d'adapter ou d'améliorer les programmes et les services. De plus, 14 suggestions ont été faites pour appuyer les correctifs déjà amorcés dans les différentes unités administratives.

Recommandations formulées par le Commissaire

	2011 (12 mois)	2010 (9 mois)	2009-2010 (12 mois)
À portée individuelle	57	52	107
À portée collective	64	71	124
Total	**121**	**123**	**231**

La veille et l'étalonnage

Au cours de l'année 2011, la Régie a poursuivi ses activités de veille et d'étalonnage. De façon générale, ces activités englobent la recherche d'innovations et de tendances, et l'analyse comparative de divers aspects de la performance organisationnelle.

La veille est une fonction qui contribue depuis plusieurs années à l'élaboration et à la concrétisation des stratégies de la Régie. Elle la guide et la soutient dans ses décisions relatives au développement organisationnel.

Quant à l'étalonnage, il consiste notamment à comparer la performance de la Régie en matière de services à la clientèle et de gestion des ressources humaines et financières avec celle d'organisations ayant des activités similaires. Il permet également d'analyser les techniques de gestion et les façons de faire des organismes qui ont le mieux réussi dans le domaine, afin de s'en inspirer et d'en retirer le meilleur. Enfin, l'étalonnage est utilisé périodiquement pour mesurer la performance du système de retraite québécois[32].

Le groupe de travail sur l'étalonnage du Centre d'expertise des grands organismes

Le Centre d'expertise des grands organismes (CEGO)[33] a été créé en 2000 en vue d'améliorer les services aux citoyens par la définition et le partage des meilleures pratiques dans les domaines liés aux services à la clientèle. Bien que leurs missions respectives les distinguent et que leur contexte de travail soit parfois assez différent, les grands organismes offrent tous des services directs à la population. Leurs règles administratives ainsi que les exigences auxquelles ils sont soumis sont sensiblement les mêmes. Enfin, les organismes du CEGO partagent la même finalité : offrir un service de qualité aux citoyens.

C'est dans cette perspective que les membres du CEGO ont créé le groupe de travail sur l'étalonnage. Son mandat consiste à évaluer les possibilités d'étalonnage des grands organismes en ce qui a trait aux divers aspects de la prestation de services. Les organismes du CEGO participant à l'exercice d'étalonnage sont :

- Commission administrative des régimes de retraite et d'assurances;
- Commission des normes du travail;
- Commission de la santé et de la sécurité du travail;
- Régie de l'assurance maladie du Québec;
- Régie des rentes du Québec;
- Revenu Québec;
- Services Québec.

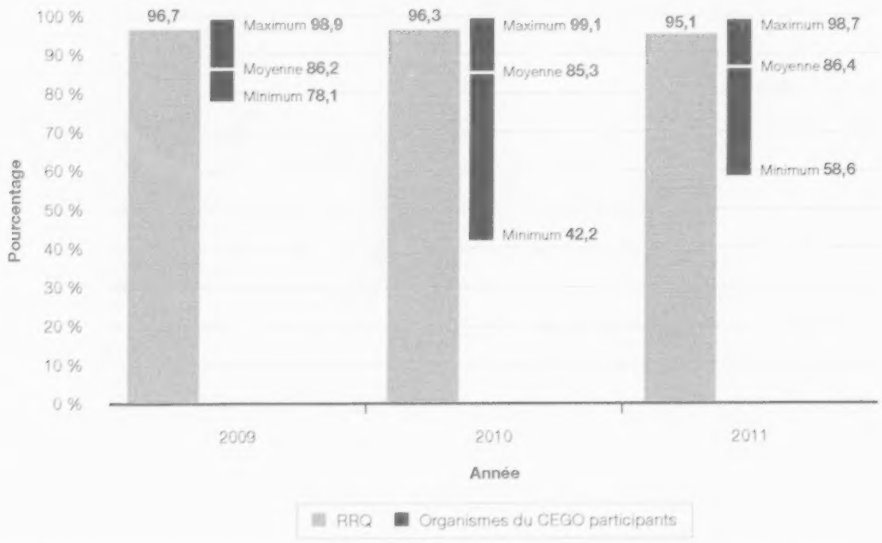
32. Une évaluation du système québécois de sécurité financière à la retraite a été réalisée en 2011. Pour plus d'information, voir l'objectif 3 à la page 50.

33. Les grands organismes sont la Commission administrative des régimes de retraite et d'assurances, la Commission des normes du travail, la Commission de la santé et de la sécurité du travail, la Régie de l'assurance maladie du Québec, Revenu Québec, Services Québec, la Société de l'assurance automobile du Québec et la Régie des rentes du Québec.

L'étalonnage de l'accessibilité des services téléphoniques

Les participants à l'exercice d'étalonnage ont convenu de comparer les résultats d'indicateurs liés à la prestation de services téléphoniques. Les indicateurs ainsi que la méthode utilisée pour les mesurer ont été choisis d'un commun accord entre eux[34]. La période de référence correspond à l'année civile[35].

Proportion des appels pris par un préposé en 3 minutes ou moins*



* La proportion des appels pris par un préposé correspond au **nombre d'appels pris en trois minutes ou moins** à compter du moment où l'appel est acheminé dans une file d'attente en vue de parler à un préposé. Ce nombre est ensuite divisé par le **nombre total d'appels** pris par les préposés.

34. Puisque les indicateurs et la méthode de calcul présentés dans cette section ont été établis expressément aux fins de l'exercice d'étalonnage entre certains organismes membres du CEGO, ceux-ci diffèrent de la démarche (définition, méthode et cible) utilisée par la Régie des rentes du Québec et présentée dans les autres sections du rapport annuel.

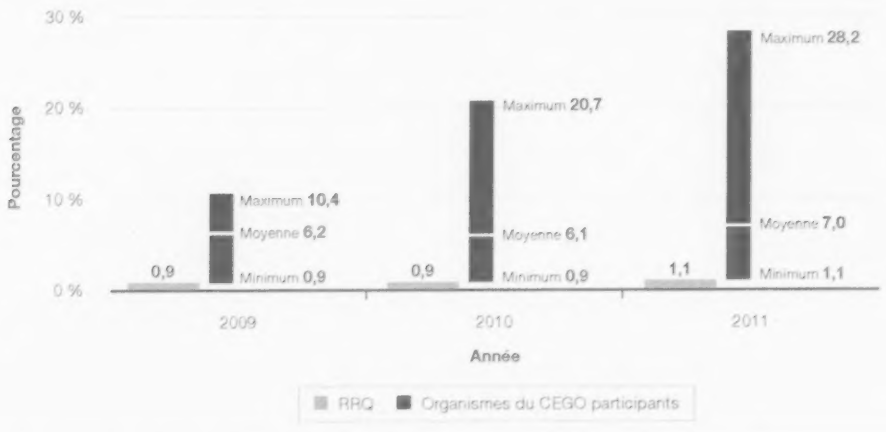
35. Les données présentées dans cette section peuvent différer de celles qui figurent dans d'autres sections du rapport annuel, puisque les exercices financiers de la Régie pour 2009 et 2010 ne correspondaient pas à l'année civile. Pour 2009, l'exercice financier s'échelonnait du 1er avril 2009 au 31 mars 2010 tandis que pour 2010, il ne comptait que 9 mois, soit du 1er avril au 31 décembre 2010.

Taux d'appels rejetés*

* Le taux d'**appels rejetés** correspond à la proportion des appels qui n'ont pas pu être acheminés par rapport à l'ensemble des appels de la clientèle ou, en d'autres mots, aux communications non établies (tonalité occupée).

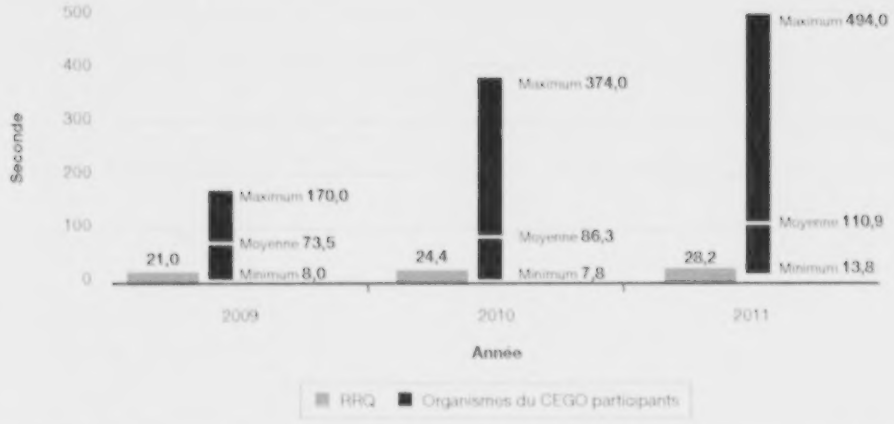
** Les résultats de la Régie pour les années 2009 et 2010 incluent les rejets attribuables au manque de liens téléphoniques. Ces rejets ont été exclus des résultats de 2011, et ce, afin de présenter une information comparable à celle des autres organismes du CEGO.

Taux d'appels abandonnés*



* Le taux d'**appels abandonnés** correspond à la proportion des appels abandonnés par les citoyens, à compter du moment où l'appel est acheminé dans une file d'attente en vue de parler à un préposé.

Délai moyen d'attente*



* Le **délai moyen d'attente** correspond au temps moyen (en secondes) qui s'écoule à compter du moment où l'appel est acheminé dans une file d'attente en vue de parler à un préposé.

Les indicateurs présentés précédemment permettent de constater que la Régie obtient de bons résultats pour les trois périodes examinées.

Ces résultats sont le fruit d'une culture organisationnelle axée sur le service à la clientèle, qui s'appuie à la fois sur une gestion efficace et une grande mobilisation du personnel. En effet, depuis plusieurs années, la Régie s'est dotée d'une stratégie de service où la satisfaction du client est devenue un axe prioritaire de développement. En conséquence, l'offre de services s'est grandement améliorée au fil des ans et elle a évolué au diapason des besoins et des attentes des citoyens. Cette recherche de l'excellence est aussi une preuve indéniable de l'engagement de la Régie d'offrir à sa clientèle de hauts standards de qualité du service et de perpétuer ainsi son leadership dans le domaine.

En 2011, la Régie a enregistré une augmentation de 12 % du nombre d'appels, en raison notamment du conflit de travail à Postes Canada. Cet afflux d'appels s'est fait particulièrement sentir durant quelques journées. Par exemple, plus de 16 000 appels sont entrés le 4 juillet, alors qu'en moyenne 5 200 appels sont reçus. Les résultats obtenus lors de ces journées ont eu des répercussions sur les résultats annuels. Malgré cette hausse non négligeable des appels, la Régie ne désire pas embaucher de personnel supplémentaire pour atteindre les objectifs de deux ou trois journées d'affluence durant une année. Cela serait contraire à sa recherche d'efficience et augmenterait indûment les coûts. D'autres mesures seront plutôt privilégiées en 2012.

Autres exigences gouvernementales

Cette section comporte des renseignements visant à satisfaire aux exigences législatives et gouvernementales en matière de reddition de comptes, qui n'auraient pas été traitées ailleurs dans ce rapport.

La protection des renseignements personnels et l'accès à l'information 101

L'accès à l'égalité 103

La politique linguistique 107

La réduction de certaines dépenses 108

La protection des renseignements personnels et l'accès à l'information

Le public a maintenant accès à plus d'information sur le Web.

Pour veiller à la protection des renseignements personnels contenus dans les dossiers de sa clientèle et pour être conforme à la *Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels*, la Régie a établi une série de règles et de mesures. Des équipes spécialisées en cette matière et en sécurité informatique soutiennent les employés sur une base continue. De plus, conformément au *Règlement sur la diffusion de l'information et sur la protection des renseignements personnels*, la Régie a rendu disponible sur le Web, en novembre 2009, de l'information qui nécessitait auparavant une demande d'accès à l'information.

La sensibilisation et la formation du personnel

Pour assurer la protection de l'information, la Régie mise tout d'abord sur la compétence et le comportement responsable de son personnel. Dans cette optique, la formation et la sensibilisation du personnel constituent les moyens privilégiés. Une rencontre d'accueil avec les nouveaux employés les sensibilise à la protection des renseignements personnels. D'ailleurs, le respect de la confidentialité fait partie du programme de formation continue du personnel en contact direct avec la clientèle et des séances de travail se tiennent régulièrement à ce sujet. En décembre dernier, la Régie a lancé une campagne de sensibilisation ayant pour thème « Je fais partie de la solution ».

La prestation électronique de services aux citoyens

La prestation électronique de services comporte un défi pour la protection des renseignements personnels. Il s'agit en effet de trouver un équilibre satisfaisant entre l'accès aux services de l'État d'une manière simple et conviviale, et une juste protection de la vie privée des citoyens, un élément clé de la confiance nécessaire à l'adhésion aux services électroniques. La Régie se préoccupe donc constamment du processus d'authentification des clients, qui permet de vérifier l'identité de l'internaute pour qu'il puisse accéder à distance, de façon confidentielle, à de l'information le concernant. Ce processus est essentiel pour le service *Mon dossier*[36], mis en ligne en novembre 2010.

La gestion de l'identité de la clientèle

La Régie est consciente que la vérification de l'identité est une étape importante et délicate dans la prestation d'un service, car elle a un lien étroit avec la garantie de protection des renseignements de la clientèle et la protection de la Régie face à l'usurpation d'identité. Les mesures de contrôle accrues, liées à la modernisation du processus de gestion de l'identité de la clientèle, permettent à la Régie de s'assurer que le service est rendu à la bonne personne et pour le bon dossier, et que les renseignements personnels sont protégés.

36. Pour plus de détails, voir les « Faits saillants 2011 » à la page 16.

Les demandes d'accès à des renseignements personnels ou à des documents administratifs

Conformément à la *Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels*, les citoyens peuvent demander l'accès à leur dossier ou à des documents administratifs de la Régie. En 2011, la Régie a reçu 380 demandes d'accès à des documents ou des renseignements personnels. Ce nombre est comparable à celui de l'exercice de 9 mois de 2010 au cours duquel 270 demandes avaient été reçues. Ces demandes ont été traitées dans un délai moyen de trois jours. Leur répartition est présentée dans le tableau suivant.

Répartition des demandes d'accès reçues en 2011

Demandes reçues	
Renseignements personnels	366
Documents administratifs	14
Total des demandes reçues	**380**
Répartition selon le traitement de la demande	
Demandes acceptées	332
Demandes partiellement acceptées*	12
Demandes refusées**	32
Demandes ayant fait l'objet de mesures d'accommodement raisonnable	0
Demandes portées en révision à la Commission d'accès à l'information	4

* Dispositions de la loi justifiant l'acceptation partielle : articles 48 et 88.

** Dispositions de la loi justifiant le refus : articles 59, 87.1 et 88.1.

La communication de renseignements personnels entre organismes

Pour permettre l'application d'une loi au Québec, des renseignements personnels peuvent être communiqués entre organismes sans le consentement de la personne concernée; la Régie est partie à plusieurs ententes à cet effet[37].

37. La liste des ententes de communication de renseignements personnels est présentée à l'annexe 2, page 204.

L'accès à l'égalité

La Régie souscrit aux programmes d'accès à l'égalité de la fonction publique québécoise à l'intention des membres de groupes cibles et des femmes. Elle désire s'assurer ainsi d'une représentation adéquate des diverses composantes de la société au sein de son effectif.

La représentativité des groupes cibles et des femmes est toujours prise en considération dans les bassins de candidatures transmis aux gestionnaires pour une embauche éventuelle, que ce soit pour le personnel régulier, occasionnel, étudiant ou stagiaire.

Les tableaux suivants présentent les données globales sur l'embauche et la représentativité de ces divers groupes.

Les données globales

Personnel embauché en 2011

	Personnel régulier*	Personnel occasionnel**	Personnel étudiant	Personnel stagiaire	Total
Nombre de personnes embauchées	68	82	56	17	**223**

* Ces données n'incluent que les recrutements.

** Ces données excluent les employés occasionnels provenant des listes de rappel ainsi que ceux déjà en fonction et dont le contrat est renouvelé.

Nombre d'employés en place au 31 décembre 2011

Réguliers	Occasionnels	Total
1 090	155	**1 245**

La représentativité des groupes cibles

L'objectif gouvernemental consiste à ce que 25 % des travailleurs embauchés dans une année comme réguliers, occasionnels, étudiants et stagiaires fassent partie des groupes cibles que sont les communautés culturelles, les anglophones, les autochtones et les personnes handicapées. Le but est de hausser la représentativité de ces groupes dans la fonction publique.

Taux d'embauche des membres des groupes cibles

Statut d'emploi	Embauche totale en 2011	Nombre de membres des groupes cibles embauchés en 2011					
		Communautés culturelles	Anglophones	Autochtones	Personnes handicapées	Total	Taux d'embauche par statut d'emploi*
Réguliers	68	14	2	0	1	17	**25,0 %**
Occasionnels	82	23	0	0	2	25	**30,5 %**
Étudiants	56	10	2	0	2	14	**25,0 %**
Stagiaires	17	0	0	0	0	0	**0,0 %**
Total	223	47	4	0	5	56	**25,1 %**
Taux d'embauche par groupe cible**		**21,1 %**	**1,8 %**	**0,0 %**	**2,2 %**	**25,1 %**	

* Il s'agit du rapport entre le nombre total de personnes issues des groupes cibles qui ont été embauchées avec un statut d'emploi donné et l'embauche totale dans ce statut en 2011.

** Ce taux correspond au rapport entre le nombre total de personnes issues d'un groupe cible qui ont été embauchées et l'embauche totale en 2011.

Le taux d'embauche des membres des groupes cibles correspond à l'objectif gouvernemental avec un résultat de 25,1 %. La Régie déploie constamment des efforts pour embaucher des membres des groupes cibles pour tous les statuts d'emploi. Cependant, elle est tributaire du bassin de personnes qui possèdent les caractéristiques recherchées et qui sont inscrites à Emploi-Québec. Le tableau suivant présente l'évolution du taux d'embauche au cours des trois dernières années.

Taux d'embauche des membres des groupes cibles par statut d'emploi

Statut d'emploi	2011	2010	2009-2010
Réguliers	25,0 %	25,0 %	25,0 %
Occasionnels	30,5 %	25,4 %	13,0 %
Étudiants	25,0 %	13,6 %	46,8 %
Stagiaires	0,0 %	0,0 %	11,8 %

Taux de représentativité des groupes cibles au sein de l'effectif régulier

Groupe cible	Au 31 décembre 2011		Au 31 décembre 2010		Au 31 mars 2010	
	Nombre d'employés réguliers	Taux de représentativité par rapport à l'effectif régulier total	Nombre d'employés réguliers	Taux de représentativité par rapport à l'effectif régulier total	Nombre d'employés réguliers	Taux de représentativité par rapport à l'effectif régulier total
Communautés culturelles*	76	7,0 %	63	5,9 %	59	5,6 %
Anglophones	16	1,5 %	14	1,3 %	13	1,2 %
Autochtones	6	0,5 %	4	0,4 %	4	0,4 %
Personnes handicapées**	14	1,3 %	14	1,3 %	12	1,1 %
Total	**112**	**10,3 %**	**95**	**8,9 %**	**88**	**8,3 %**
Effectif régulier total	1 090		1 065		1 057	

* L'objectif gouvernemental consiste à ce que les membres des communautés culturelles constituent 9 % de l'effectif régulier.

** L'objectif gouvernemental consiste à ce que les personnes handicapées constituent 2 % de l'effectif régulier.

Taux de représentativité des groupes cibles au sein de l'effectif régulier : résultats par catégorie d'emploi au 31 décembre 2011

Groupe cible	Personnel d'encadrement		Personnel professionnel*		Personnel technicien		Personnel de bureau		Personnel ouvrier		Toutes catégories	
	Nombre	%**	Nombre	%**	Nombre	%**	Nombre	%**	Nombre	%**	Nombre	%**
Communautés culturelles	1	1,6	18	3,9	14	6,6	43	12,2	0	0,0	76	**7,0**
Anglophones	0	0,0	5	1,1	1	0,5	10	2,9	0	0,0	16	**1,5**
Autochtones	1	1,6	1	0,2	1	0,5	3	0,9	0	0,0	6	**0,5**
Personnes handicapées	1	1,6	3	0,6	2	0,9	8	2,3	0	0,0	14	**1,3**
Total	**3**	**4,8**	**27**	**5,8**	**18**	**8,5**	**64**	**18,3**	**0**	**0,0**	**112**	**10,3**

* Cette catégorie inclut aussi les avocats, les notaires, les conseillers en gestion des ressources humaines et les médecins.

** Il faut se référer au tableau *Taux de représentativité des femmes au sein de l'effectif régulier au 31 décembre 2011*, à la page 106, pour obtenir les données relatives au nombre total d'employés réguliers pour chaque catégorie d'emploi.

La représentativité des femmes

Taux d'embauche des femmes en 2011

	Personnel régulier	Personnel occasionnel	Personnel étudiant	Personnel stagiaire	Tous statuts
Nombre de personnes embauchées en 2011	68	82	56	17	**223**
Nombre de femmes embauchées en 2011	46	70	40	12	**168**
Taux d'embauche	**67,6 %**	**85,4 %**	**71,4 %**	**70,6 %**	**75,3 %**

Au 31 décembre 2011, les femmes représentaient 67,1 % de l'ensemble du personnel de la Régie, comme le montre le tableau suivant. Le taux de représentativité des femmes est supérieur à 50 % dans toutes les catégories d'emploi à l'exception du personnel ouvrier.

Taux de représentativité des femmes au sein de l'effectif régulier au 31 décembre 2011

	Personnel d'encadrement	Personnel professionnel*	Personnel technicien	Personnel de bureau	Personnel ouvrier	Toutes catégories
Nombre total d'employés	63	462	213	350	2	**1 090**
Nombre de femmes	41	260	148	282	0	**731**
Taux de représentativité des femmes	**65,1 %**	**56,3 %**	**69,5 %**	**80,6 %**	**0,0 %**	**67,1 %**

* Cette catégorie inclut aussi les avocats, les notaires, les conseillers en gestion des ressources humaines et les médecins.

La politique linguistique

En mars 2011, le Conseil des ministres a approuvé la nouvelle *Politique gouvernementale relative à l'emploi et à la qualité de la langue française dans l'Administration*. Cette politique prévoit notamment que chaque ministère ou organisme adopte une politique linguistique s'harmonisant avec sa mission et ses caractéristiques propres. La Régie a constitué un comité qui relève du président-directeur général et qui est présidé par le mandataire qu'il a désigné. Les membres de ce comité ont participé en 2011 aux séances d'information offertes par l'Office québécois de la langue française en vue de réviser en profondeur la politique linguistique de la Régie et de la mettre en œuvre.

Par ailleurs, les activités de la Régie visant à améliorer la qualité de la langue française se sont poursuivies en 2011. Le processus de vérification des courriels et des lettres a été maintenu afin de déceler et de corriger les erreurs linguistiques des employés. Le personnel de différentes unités administratives a également participé à des activités de formation portant sur la simplification de la correspondance.

Enfin, des améliorations ont été apportées sur le site Web de la Régie pour mieux refléter la politique linguistique du gouvernement à l'égard de l'utilisation d'une autre langue.

La réduction de certaines dépenses

En vertu de la *Loi mettant en œuvre certaines dispositions du discours sur le budget du 30 mars 2010 et visant le retour à l'équilibre budgétaire en 2013-2014 et la réduction de la dette*, la Régie doit respecter les mesures de réduction de dépenses qui s'appliquent aux organismes exerçant des activités de nature fiduciaire.

Conformément aux exigences de cette loi, la Régie doit, d'ici le 31 décembre 2013, avoir diminué graduellement ses dépenses de fonctionnement de nature administrative (celles assujetties à la réduction) d'au moins 10 % par rapport aux dépenses de fonctionnement de même nature effectuées pendant l'exercice 2009-2010, et adopter une politique en ce sens.

En vue de respecter ces exigences, une politique visant la réduction des dépenses de fonctionnement de nature administrative a été adoptée par le conseil d'administration de la Régie et par le gouvernement. Cette politique détermine, pour l'exercice de référence 2009-2010, les catégories de dépenses soumises aux compressions budgétaires. Le montant total des dépenses assujetties à la réduction de 10 % d'ici 2013 s'établit à 5 812 000 $.

Pour l'exercice qui s'est terminé le 31 décembre 2011, la Régie a respecté toutes les réductions requises en vertu de cette politique et elle a atteint son objectif de diminution des dépenses, soit 407 000 $. Cette somme représente la réduction cumulative de 7 % par rapport au montant de l'assiette initiale de 5 812 000 $.

Gestion des ressources

Cette section fournit des renseignements sur les ressources humaines, informationnelles et financières nécessaires à la réalisation de la mission de la Régie en 2011.

Le personnel 111

Les ressources informationnelles 115

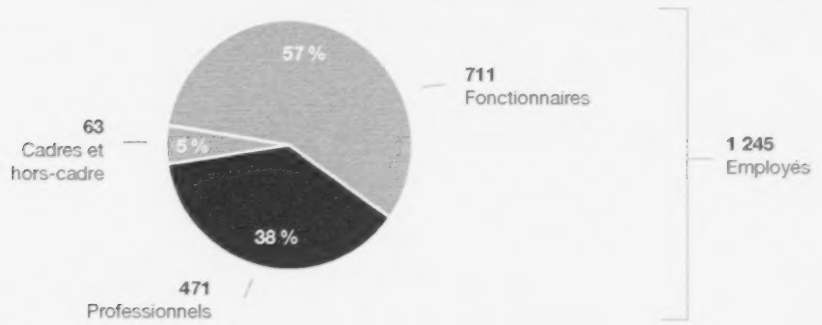
La revue financière 118

Le personnel

Les employés sont la force de la Régie.

Au 31 décembre 2011, la Régie comptait 1 245 employés. Pour la période du 1er janvier au 31 décembre, elle a utilisé 1 117 équivalents à temps complet (ETC), soit 980 ETC réguliers et 137 ETC occasionnels. En extrapolant sur 12 mois les 832 ETC utilisés au cours de l'exercice financier de 9 mois de 2010, le résultat est de 1 109 ETC. Il s'agit donc d'une très faible progression de 0,7 %.

Répartition de l'effectif par catégories d'emploi



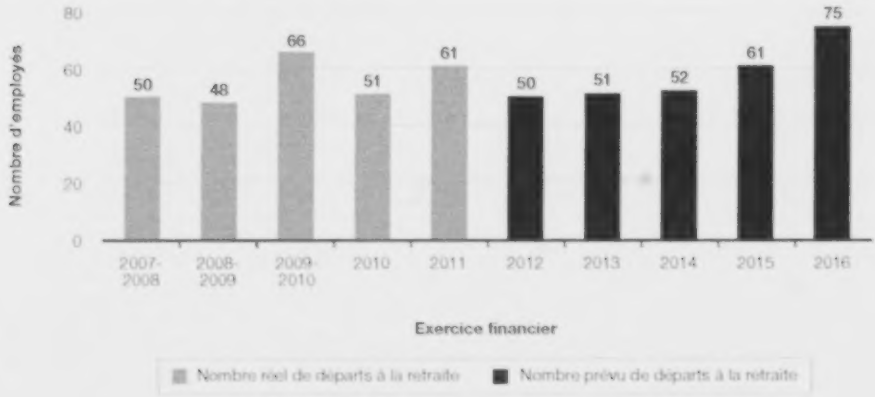
Répartition de l'effectif par groupes d'âge

Groupe d'âge	Au 31 décembre 2011		Au 31 décembre 2010		Au 31 mars 2010	
	Nombre	%	Nombre	%	Nombre	%
Moins de 35 ans	191	15,3	193	15,7	174	14,4
De 35 à 54 ans	779	62,6	759	61,6	767	63,4
55 ans et plus	275	22,1	280	22,7	269	22,2
Total	**1 245**	**100**	**1 232**	**100**	**1 210**	**100**

La planification de la main-d'œuvre

L'exercice de planification quinquennale de la main-d'œuvre[38], réalisé à l'automne 2011, prévoit que le nombre de départs à la retraite d'employés réguliers de la Régie pourrait s'élever à 289 de 2012 à 2016, ce qui représenterait 26,5 % de l'effectif régulier. Comme le montre le graphique suivant, ce nombre de départs est semblable à celui constaté entre le 1er avril 2007 et le 31 décembre 2011 (276).

Nombre réel et prévu de départs à la retraite



Le taux de fidélisation

Comme l'indique le tableau ci-dessous, le taux de fidélisation du personnel régulier à l'égard de la Régie est demeuré supérieur au taux moyen de l'ensemble des ministères et organismes du gouvernement du Québec, et ce, malgré une baisse en 2011.

Taux de fidélisation du personnel régulier

	2011	2010	2009-2010
Régie	94,7 %	97,4 %	97,1 %
Ministères et organismes*	93,9 %	96,8 %**	94,5 %

* Le taux de fidélisation moyen des ministères et organismes a été calculé en tenant compte des démissions ainsi que des départs en mutation et en promotion, ce qui correspond à la définition utilisée par la Régie.

** Les données servant au calcul du taux de fidélisation moyen de 2010 des ministères et organismes ont été disponibles seulement en septembre 2011. C'est la raison pour laquelle ce taux n'apparaît pas au *Rapport annuel de gestion 2010*.

38. En prévision des départs à la retraite, la Régie a posé des gestes concrets pour remplir sa mission et maintenir la qualité de ses services. Pour plus de détails, voir les objectifs 15 et 16 aux pages 66 et 67.

La gestion du changement, un beau défi!

En entreprenant une démarche structurée de gestion du changement, la Régie affirme sa volonté de transformer ses façons de faire en fonction de l'évolution sociodémographique et technologique de notre société. Cette démarche lui permet de gérer sainement les incidences sur le plan humain découlant des nombreux projets en cours.

En se dotant d'un cadre de référence en matière de gestion du changement et d'une capacité interne à accompagner les gestionnaires et les équipes de travail, la Régie met en place des conditions gagnantes pour assurer la continuité et la qualité des services, tout en favorisant le développement des compétences nécessaires chez ses employés.

La formation, la mobilisation et la qualité de vie au travail

Un climat de travail mobilisateur

Comme chaque année, la Régie a déployé des efforts pour disposer, en nombre suffisant, d'un personnel compétent, mobilisé et performant, et pour maintenir un climat de travail qui favorise l'accomplissement de sa mission. Voici quelques exemples d'interventions réalisées :

- La participation de la Régie à l'étude externe[39] menée par la firme Aon Hewitt. Cela lui a permis de se comparer à d'autres organisations canadiennes, mais aussi de s'inspirer des meilleures pratiques en matière de ressources humaines. Les résultats de cette étude ont révélé que la Régie se trouve parmi les 50 employeurs ayant les meilleurs indices de mobilisation, ce qui favorise la fidélisation de son personnel et l'attirance de nouveaux employés.
- Le guide des actions clés à poser en gestion des savoirs. Il s'adresse aux gestionnaires et présente les pratiques de gestion à mettre en œuvre pour consolider les compétences en cette matière.
- La tenue d'activités de développement :
  - la gestion des conflits, qui s'adresse aux gestionnaires;
  - la gestion du changement, proposée aux chefs d'équipe;
  - le leadership d'animation et les modes de fonctionnement en réunion, à l'intention des membres d'équipes de travail.
- L'allocation de 5,4 % de la masse salariale de la Régie au développement et au maintien de l'expertise du personnel, par rapport au minimum de 1 % prévu par la *Loi favorisant le développement et la reconnaissance des compétences de la main-d'œuvre*. Cela représente :
  - une dépense en formation et en perfectionnement du personnel de 3 561 347 $;
  - une moyenne de 5,83 jours de formation par personne.
- Un accompagnement fourni à des équipes de travail à la suite de diagnostics organisationnels.
- L'organisation d'une campagne de sécurité comportant cinq volets :
  - l'accès à l'information et la protection des renseignements personnels;
  - la sécurité de l'information numérique;
  - la gestion documentaire;
  - la sécurité des biens et des locaux;
  - la sécurité du personnel.
- La poursuite tout au long de l'année de la promotion de la reconnaissance spontanée.

39 Pour plus de détails, voir les « Faits saillants 2011 » à la page 16.

La santé des personnes

La Régie a mis en place le comité santé et mieux-être au travail afin de permettre aux employés de contribuer à la réalisation et à l'implantation d'un programme de santé et mieux-être au travail et de s'y impliquer. La Régie s'est également engagée dans la démarche de certification « Entreprise en santé » et a invité son personnel à s'exprimer sur ses besoins et à se prononcer sur les différents aspects de la santé au travail.

Le développement d'une culture d'éthique au sein de l'organisation

La Régie contribue à l'implantation d'une culture d'éthique en sensibilisant tous les acteurs concernés et en leur offrant une formation sur la question. Voici quelques actions accomplies à cet égard :

- Conformément à son code de déontologie, la Régie incite chaque gestionnaire à rencontrer annuellement son personnel à ce sujet.
- En 2009, une formation en ligne a permis aux employés en place de prendre connaissance des valeurs et des règles gouvernementales. Depuis, tous les nouveaux employés reçoivent cette formation à leur arrivée.
- En 2010, tout le personnel a pu accéder à une « Foire aux questions » sur le site intranet de la Régie, qui porte sur le thème de l'éthique.
- En 2011, les valeurs organisationnelles ont été revues et de nouvelles valeurs se sont ajoutées. Elles guideront la Régie en 2012. En conséquence, une démarche a été entreprise pour réviser le code de déontologie et le *Guide sur l'éthique et la déontologie* qui l'accompagne, de même que la formation en ligne, afin d'adapter les contenus à ces nouvelles valeurs.

La préoccupation de l'éthique touche également les dirigeants et les administrateurs de la Régie. C'est précisément le comité de gouvernance et d'éthique du conseil d'administration qui a pour fonction de réviser, au besoin, le *Code d'éthique et de déontologie qui s'applique aux administrateurs*[40].

40. Ce code est présenté à l'annexe 3, page 207.

Les ressources informationnelles

Les ressources informationnelles (RI) sont essentielles à la réalisation des activités de la Régie. Elles contribuent à l'amélioration de sa performance et de sa prestation de services. Dans un contexte marqué par la perte d'expertise et la rareté de la main-d'œuvre, par une certaine désuétude des actifs informationnels (systèmes d'information et infrastructures technologiques) et par l'évolution rapide des nouvelles technologies, la Régie a su relever les grands défis qu'elle s'était fixés en ce domaine.

Ainsi, la Régie a poursuivi ses projets de transformation et de modernisation de ses actifs en RI tout en consacrant, en priorité, la plus grande part de ses ressources aux activités essentielles au maintien de la qualité de la prestation de services aux citoyens.

Les projets en ressources informationnelles

Les projets liés aux services aux citoyens

Un des projets consiste à modifier les systèmes d'information en fonction des nouvelles mesures législatives touchant le Régime de rentes du Québec. Son aboutissement est prévu au cours de la prochaine année.

Un deuxième projet, la « Transformation de l'attribution de la rente de retraite », permettra de simplifier les démarches du client et d'augmenter sensiblement l'automatisation des processus de travail. Ce projet d'envergure introduit graduellement des modes de prestation additionnels comme la demande de rente de retraite simplifiée, qui s'effectue avec des formulaires préremplis, et la demande de rente de retraite par téléphone. Les clients pourront ainsi obtenir une rente ou une prestation sans devoir remplir un formulaire.

Un autre projet vise à clarifier davantage les communications avec la clientèle. Les processus sont révisés et les technologies les supportant sont modernisées. Ce projet permettra à la Régie de mieux répondre aux attentes de la clientèle en cette matière.

Enfin, avec le projet *Mon dossier*, chaque citoyen a accès, de façon électronique et personnalisée, à l'information et aux services pertinents à sa situation. Ce projet favorise une plus grande utilisation des libres-services et une intégration à l'offre gouvernementale de services en ligne.

Les projets visant à améliorer la performance interne

La recherche d'une meilleure performance s'est poursuivie grâce à des projets visant à optimiser les approches de travail. Les réalisations importantes de l'année 2011 découlent principalement de deux projets, soit :

- le projet « Gestion intégrée des documents », qui facilite l'accès, le partage, la gestion et la conservation des documents dès leur création;
- le projet « Rehaussement de l'environnement de travail électronique », qui met à la disposition des employés des outils modernes de collaboration et de partage de connaissances, adaptés aux nouvelles réalités de travail, et qui ouvre la porte à une plus grande productivité.

De plus, la poursuite de la modernisation des processus et actifs en RI a permis, à la fois, d'améliorer les approches de travail en RI et de soutenir les projets de transformation de la Régie. Les travaux réalisés dans le cadre du « Processus de livraison de solutions d'affaires » y ont aussi contribué en permettant une plus grande synergie entre les volets « technologies de l'information » et « affaires » dans l'analyse et la conception de solutions.

Les projets visant à contrer le risque lié à la désuétude des technologies

Pour maintenir la valeur et le bon fonctionnement des infrastructures et soutenir la croissance des volumes d'affaires, plusieurs initiatives de modernisation des technologies se sont concrétisées en 2011. Les principales ont trait aux infrastructures de stockage de l'information, de réponse vocale interactive, de réseau de télécommunications et de système d'exploitation des plateformes de traitement.

Les autres activités en ressources informationnelles

En plus des projets, d'autres activités en RI ont été réalisées afin d'assurer la stabilité de la prestation quotidienne de services à la clientèle et la qualité de cette prestation.

Le maintien et le fonctionnement des infrastructures technologiques

Une grande part des ressources est consacrée aux activités relatives au maintien et au bon fonctionnement des infrastructures de traitement, de stockage et d'impression des données ainsi qu'à la bonne marche des réseaux de télécommunications et des postes de travail. Ces activités permettent également de sécuriser l'information électronique et d'assister les employés qui utilisent les technologies de l'information.

L'entretien des systèmes d'information

Quant aux systèmes d'information de type mission ou de gestion interne, des efforts sont déployés pour l'exécution des traitements et les activités de prévention des anomalies. Ces systèmes sont aussi mis à jour de façon régulière et ils sont adaptés à la législation, à la réglementation ou aux paramètres évoluant avec le temps.

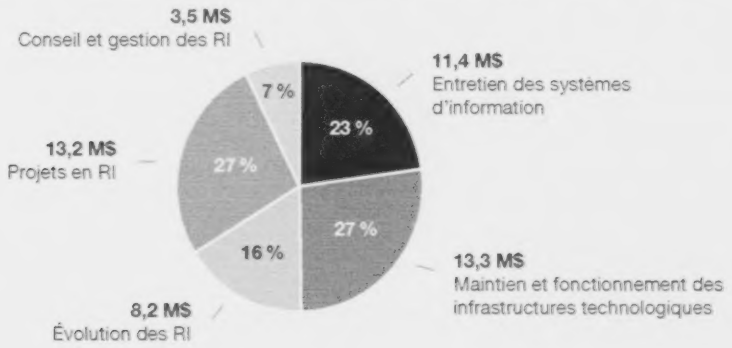
L'évolution des systèmes d'information et des infrastructures technologiques

En outre, des efforts et des acquisitions sont consentis à l'évolution et à l'amélioration des RI, contribuant ainsi à préserver leur valeur. Notamment en 2011, le processus de gestion des demandes d'évolution systémique a été revu pour en améliorer la performance. L'organisation du travail et les rôles traditionnels associés à l'évolution des systèmes et des processus ont également été revus et certains processus d'exploitation ont été optimisés selon les bonnes pratiques.

Les dépenses et les efforts consacrés

Pour l'exercice 2011, un total de 49,6 millions de dollars a été alloué aux ressources informationnelles, qui ont conjugué les efforts de près de 97 488 jours-personnes, dont environ 26 965 jours consacrés aux projets en RI.

Dépenses pour les ressources informationnelles en 2011



La revue financière

La politique de placement

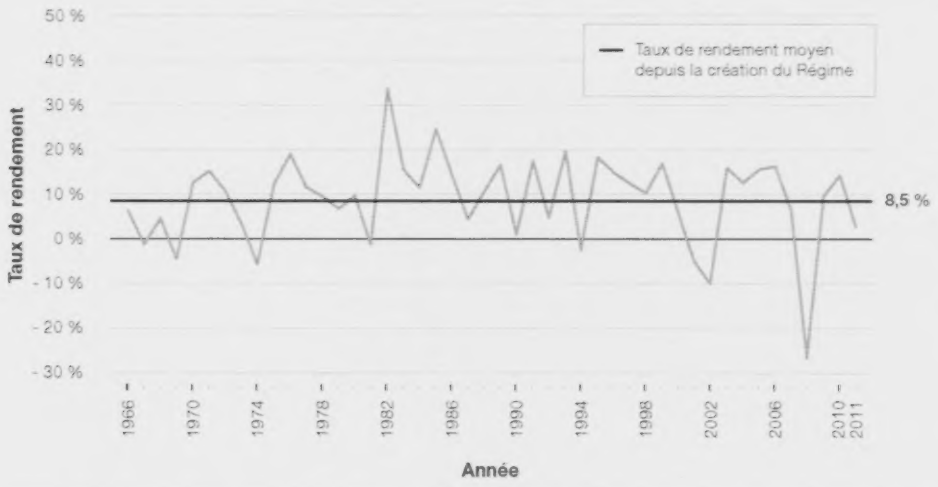
À titre d'administratrice du fonds du Régime de rentes du Québec (fonds RRQ) et compte tenu de l'ampleur des sommes confiées à la Caisse de dépôt et placement du Québec (CDPQ), la Régie a une politique de placement qu'elle tient régulièrement à jour, de manière à donner ses orientations. Cette politique fixe les objectifs à poursuivre, les indices de mesure de performance et les modalités de reddition de comptes. Elle détermine aussi la répartition des actifs composant le portefeuille de référence en fonction d'objectifs de rendement à long terme. Elle définit également les marges de manœuvre accordées à la CDPQ pour lui permettre de tirer profit des occasions offertes par les marchés. Le comité de la politique de placement du conseil d'administration se réunit au moins quatre fois par année afin d'assurer un suivi de la politique.

Pour l'exercice 2011, le rendement du fonds RRQ a été de 2,8 %. La valeur de l'actif net du Régime[41] est passée de 33,9 milliards de dollars au 31 décembre 2010 à 35,2 milliards de dollars à la fin du présent exercice. Cette croissance est le résultat net de revenus de 11,9 milliards de dollars (cotisations et revenus de placement) et de dépenses de 10,6 milliards de dollars (prestations et frais d'administration).

Pour l'exercice 2011, le rendement du fonds RRQ a été de 2,8 %.

Le Régime de rentes du Québec a un horizon de placement à très long terme. Depuis sa création en 1966, le rendement moyen du fonds RRQ est de 8,5 %. Au cours des trois dernières années, il était de 8,8 %.

Historique du taux de rendement du fonds RRQ



41. Le terme *réserve* est aussi utilisé pour désigner l'actif net du Régime de rentes du Québec.

Le tableau suivant présente la répartition des actifs du portefeuille de référence ainsi que les rendements réalisés au 31 décembre 2011.

Répartition des actifs et rendements réalisés

Catégorie d'actifs	Portefeuille de référence		Rendement au 31 décembre 2011			
			1 an		5 ans	
	31 décembre 2011	31 décembre 2010[a]	Fonds	Indice de référence	Fonds	Indice de référence
Valeurs à court terme	0,5 %	0,5 %	1,1 %	1,0 %	2,2 %	2,0 %
Obligations	22,0 %	22,0 %	10,1 %	9,8 %	6,7 %	6,4 %
Dettes immobilières	7,5 %	7,5 %	15,0 %	9,5 %	0,0 %	5,0 %
Infrastructures[b]	3,5 %	3,0 %	23,3 %	12,7 %	s. o.	s. o.
Immeubles	13,0 %	13,0 %	11,0 %	15,6 %	0,6 %	5,6 %
Actions canadiennes	13,0 %	13,0 %	- 10,6 %	- 8,2 %	1,5 %	1,4 %
Actions mondiales[b]	7,0 %	5,0 %	- 5,7 %	- 5,1 %	s. o.	s. o.
Québec Mondial	5,5 %	9,8 %	1,6 %	1,9 %	- 1,9 %	- 1,6 %
Actions américaines[b]	4,0 %	2,8 %	4,6 %	4,6 %	s. o.	s. o.
Actions EAEO[b]	8,0 %	7,6 %	- 9,6 %	- 10,0 %	s. o.	s. o.
Actions des marchés en émergence	6,0 %	5,8 %	- 16,4 %	- 16,4 %	- 1,9 %	- 0,3 %
Placements privés	10,0 %	10,0 %	7,1 %	7,4 %	3,7 %	- 3,3 %
Total	**100,0 %**	**100,0 %**	**2,8 %**	**3,1 %**	**0,2 %**	**2,3 %**

(a) Portefeuille de référence applicable le 1er janvier 2011.

(b) En vigueur depuis 2010.

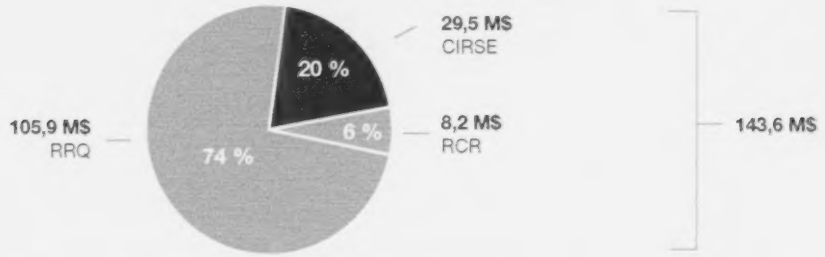
Les frais d'administration

Des frais d'administration de 143,6 millions de dollars en 2011

Par la nature de ses activités et les trois fonds qu'elle gère, soit le fonds RRQ, le fonds RCR (fonds de surveillance des régimes complémentaires de retraite) et le fonds CIRSE (fonds pour l'administration du crédit d'impôt remboursable pour le soutien aux enfants), la Régie offre des services à une très grande partie de la population québécoise. Les sommes nécessaires à l'application des lois RRQ et RCR, et à l'administration du SAE (fonds CIRSE) se sont élevées à 143,6 millions de dollars[42] pour le dernier exercice, respectant ainsi le budget de 152,9 millions de dollars voté par le conseil d'administration. Le graphique de la page suivante montre bien comment sont réparties les dépenses entre les trois fonds de la Régie. Quant aux deux tableaux qui suivent le graphique, ils présentent respectivement la répartition des dépenses par catégories ainsi que l'évolution des frais d'administration pour chacun des fonds.

42. Pour plus de détails, voir les « États financiers » à la page 123.

Répartition des frais d'administration entre les trois fonds



Répartition des frais d'administration entre les différentes catégories

Catégorie de dépenses	Taux
Traitements et avantages sociaux	51,6 %
Courrier et communications	4,3 %
Services professionnels et techniques, et expertises médicales externes	12,5 %
Entretien et location d'immeubles	4,6 %
Entretien et location informatiques	5,3 %
Frais pour la perception des cotisations par Revenu Québec	13,0 %
Amortissement des immobilisations	5,1 %
Frais de déplacement, fournitures, TAQ* et autres	3,6 %
Total	**100,0 %**

* La Régie participe au financement du Tribunal administratif du Québec.

Évolution des frais d'administration par fonds (en milliers de dollars)

Fonds	2011 (12 mois)	2010 (9 mois)	2009-2010 (12 mois)
RRQ	105 875	77 704	105 100
RCR	8 267	5 760*	6 729*
CIRSE**	29 498	24 730	32 515
Total	**143 640**	**108 194**	**144 344**

* Aux fins de comparaison, les honoraires d'administration provisoire de régimes de retraite ont été exclus des frais d'administration. En conséquence, les montants présentés diffèrent de ceux figurant aux rapports annuels 2010 et 2009-2010.

** Ces données incluent les frais financiers.

Le coût des produits et services

Un suivi rigoureux du coût des produits et services

Depuis plusieurs années déjà, la Régie se préoccupe de l'évolution du coût de ses produits et services. La direction est informée de cette évolution et du résultat des analyses effectuées.

Pour renforcer la gestion de ses activités, la Régie utilise divers systèmes dont un progiciel de gestion intégrée des ressources et un progiciel spécialisé servant à calculer le coût de revient. Ces systèmes lui permettent de connaître en tout temps le coût réel de ses activités, projets, produits et services, ou processus.

La méthode utilisée par la Régie pour calculer les coûts de revient des produits et services s'apparente à celle de plusieurs autres organismes. Cependant, le traitement de certaines composantes telles que les loyers, les amortissements et les coûts informatiques peut différer d'un organisme à l'autre.

Coûts des produits et services liés au Régime de rentes du Québec

Produit ou service	Coût 2011 (en millions de dollars)	Coût unitaire 2011 (12 mois)	Coût unitaire 2010 (9 mois)
La rente de retraite	25,0	17,27 $ / bénéficiaire	16,59 $ / bénéficiaire[a]
Les prestations d'invalidité	20,0	255,72 $ / bénéficiaire	249,71 $ / bénéficiaire[a]
Les prestations de survivants	14,5	35,05 $ / bénéficiaire	35,78 $ / bénéficiaire[a]
Le registre des cotisants	31,4	7,94 $ / cotisant	8,05 $ / cotisant[a]
La promotion de l'autonomie financière à la retraite[b]	1,5	0,32 $ / adulte	0,29 $ / adulte[a]
Les renseignements sur le RRQ[c]	11,5	18,56 $ / demande de renseignements	22,04 $ / demande de renseignements
Total	**103,9**	–	–

(a) Le volume considéré dans le calcul du coût unitaire a été ajusté afin de tenir compte de la période de neuf mois de l'exercice 2010.

(b) La hausse du coût unitaire fait suite au changement de date de fin d'exercice financier de la Régie. En effet, comme la campagne de publicité annuelle visant à promouvoir l'autonomie financière à la retraite a habituellement lieu en janvier et février, l'exercice financier de 9 mois de 2010 n'inclut pas les coûts qui y sont reliés.

(c) La baisse du coût unitaire découle principalement de la diminution du coût des services informatiques et de la dépense d'amortissement à la suite de la révision de la durée de vie utile des développements de systèmes informatiques.

Coûts des produits et services liés à l'application des ententes internationales en matière de sécurité sociale

Produit ou service	Coût 2011 (en millions de dollars)	Coût unitaire 2011 (12 mois)	Coût unitaire 2010 (9 mois)
La demande de pension étrangère[a]	1,6	492,44 $ / demande de pension étrangère	397,29 $ / demande de pension étrangère
Le certificat d'assujettissement[b]	0,4	115,32 $ / certificat d'assujettissement	108,14 $ / certificat d'assujettissement
Total	**2,0**	–	–

(a) L'augmentation du coût unitaire est attribuable aux coûts reliés à un projet visant à améliorer les processus liés à l'application des ententes internationales en matière de sécurité sociale, et à la diminution du nombre de pensions étrangères transmises principalement en raison de la réforme du régime de pensions de la France.

(b) La hausse du coût unitaire s'explique principalement par les coûts reliés à un projet visant à améliorer les processus liés à l'application des ententes internationales en matière de sécurité sociale.

Coûts des produits et services liés aux régimes complémentaires de retraite[43]

Produit ou service	Coût 2011 (en millions de dollars)	Coût unitaire 2011 (12 mois)	Coût unitaire 2010 (9 mois)
La surveillance des RCR[a][b]	8,8	6,39 $ / participant et bénéficiaire	5,75 $ / participant et bénéficiaire[c]
Les renseignements sur les RCR[d]	1,1	0,83 $ / participant et bénéficiaire	0,76 $ / participant et bénéficiaire[c]
Total	**9,9**	–	–

(a) Le coût de la surveillance comprend des frais d'administration ainsi que les honoraires d'administration provisoire de régimes de retraite.

(b) L'augmentation du coût unitaire est attribuable à une hausse des honoraires d'administration provisoire de régimes de retraite, de même qu'aux coûts associés au démarrage d'une nouvelle activité de la Régie visant à administrer les rentes de retraités.

(c) Le volume considéré dans le calcul du coût unitaire a été ajusté afin de tenir compte de la période de neuf mois de l'exercice 2010.

(d) La hausse du coût unitaire découle principalement d'un changement de méthode de répartition du coût de certaines activités communes pour permettre une meilleure allocation des ressources utilisées.

Coûts des produits et services liés au Soutien aux enfants

Produit ou service	Coût 2011 (en millions de dollars)	Coût unitaire 2011 (12 mois)	Coût unitaire 2010 (9 mois)
Le paiement de Soutien aux enfants[a]	19,4	13,37 $ / enfant	15,00 $ / enfant[b]
Le supplément pour enfant handicapé	4,1	126,67 $ / enfant handicapé	122,03 $ / enfant handicapé[b]
Les renseignements sur le Soutien aux enfants[c]	6,0	16,95 $ / demande de renseignements	20,49 $ / demande de renseignements
Total	**29,5**	–	–

(a) La baisse du coût unitaire s'explique principalement par la diminution des tarifs facturés à la Régie par le Directeur de l'état civil pour les échanges automatisés d'information, ainsi que par la diminution du coût des services informatiques et de la dépense d'amortissement à la suite de la révision de la durée de vie utile des développements de systèmes informatiques.

(b) Le volume considéré dans le calcul du coût unitaire a été ajusté afin de tenir compte de la période de neuf mois de l'exercice 2010.

(c) La baisse du coût unitaire découle principalement de la diminution du coût des services informatiques et de la dépense d'amortissement à la suite de la révision de la durée de vie utile des développements de systèmes informatiques.

43. Le coût de l'administration provisoire de régimes de retraite et de l'administration des rentes des retraités sera présenté distinctement à partir de l'exercice 2012.

États financiers

L'aperçu des états financiers 125

Rapport de la direction 127

Rapport de l'auditeur indépendant 128

L'aperçu des états financiers

Pour l'exercice terminé le 31 décembre 2011

La Régie présente des états financiers en tant que responsable de l'application de la *Loi sur le régime de rentes du Québec*, de la *Loi sur les régimes complémentaires de retraite* et de la partie de la *Loi sur les impôts* qui porte sur le crédit d'impôt remboursable pour le soutien aux enfants.

Le passage à un nouveau référentiel comptable

Cet exercice 2011 est un autre jalon important dans l'histoire financière de la Régie. En effet, après l'exercice 2010 qui était particulier en raison du changement de date de fin d'exercice du 31 mars au 31 décembre, l'exercice 2011 se démarque en étant le premier pour lequel la Régie applique les Normes internationales d'information financière (IFRS). Ce changement a eu pour effet principal d'augmenter considérablement l'information financière fournie dans les états financiers et les notes.

Le fonds du Régime de rentes du Québec

L'actif net du Régime : 35,2 milliards de dollars

La Régie verse les rentes et les prestations aux participants et paie les frais d'administration du Régime de rentes du Québec à même les revenus de placement et les cotisations. Encore cette année, le changement de date de fin d'exercice pour le 31 décembre au lieu du 31 mars effectué en 2010 occasionne encore quelques désagréments à court terme. En effet, les résultats sont plus difficiles à analyser étant donné que l'exercice comparatif compte neuf mois plutôt que douze. Toutefois, à long terme, les avantages seront prépondérants.

L'exercice 2011 de douze mois s'est soldé par un excédent des produits sur les charges de 1,3 milliard de dollars. Cet excédent provient, d'une part, de la performance (890 millions de dollars) de la Caisse de dépôt et placement du Québec (Caisse) et, d'autre part, d'un excédent de 448 millions de dollars des revenus de cotisation et des autres revenus sur les dépenses de rentes, de prestations et de frais d'administration.

Au 31 décembre 2011, le Régime avait un actif net de 35,2 milliards de dollars, soit environ 3,4 fois le montant des rentes et des prestations dépensé au courant de l'année civile 2011. Rappelons que tous les fonds excédentaires sont confiés à la Caisse sous forme de dépôts à vue ou de dépôts à participation.

Les cotisations au Régime : 11,1 milliards de dollars

Le Régime est financé par les cotisations des travailleurs et des employeurs, qui sont perçues par Revenu Québec. Le taux de cotisation de 2011 était identique à celui de 2010. Si on exclut l'incidence de l'exercice de neuf mois de 2010, les cotisations ont augmenté en 2011 en raison de l'accroissement du nombre de cotisants et du salaire moyen cotisable.

Les revenus de placement : 890 millions de dollars

Exercice terminé le	Rendement avant les frais de gestion de la Caisse	Frais de gestion demandés par la Caisse	Rendement après les frais de gestion de la Caisse
31 décembre 2011 (12 mois)	2,8 %	0,2 %	2,6 %
31 décembre 2010 (9 mois)	11,4 %	0,2 %	11,2 %
31 mars 2010 (12 mois)	15,3 %	0,3 %	15,0 %
Depuis la création du Régime	8,5 %*	ND	ND

* Rendement annuel moyen

Le rendement obtenu de 2,6 % (après frais de gestion) est inférieur au rendement annuel espéré de 6,3 % pour 2011 selon la dernière analyse actuarielle. À noter que, sur une période de trois ans, le rendement moyen réel obtenu de la Caisse est de 8,8 %, ce qui est supérieur aux attentes de l'analyse actuarielle. Des renseignements additionnels à ce sujet sont disponibles à la section du rapport annuel intitulée « La revue financière ».

Les rentes et prestations : 10,5 milliards de dollars

À ce chapitre, soulignons l'augmentation du nombre de bénéficiaires (112 000 de plus en moyenne) et l'indexation des rentes de 1,7 % le 1er janvier 2011, qui ont eu un effet proportionnel à la hausse sur cette dépense.

Les frais d'administration : 105,9 millions de dollars

Les frais pour administrer le Régime sont de 105,9 millions de dollars pour l'exercice de 12 mois terminé le 31 décembre 2011, comparativement à 77,7 millions pour l'exercice de 9 mois terminé le 31 décembre 2010 .

Le fonds de surveillance des régimes complémentaires de retraite

Pour ce qui est du fonds de surveillance des régimes complémentaires de retraite, l'exercice terminé le 31 décembre 2011 se conclut avec un déficit de 363 milliers de dollars.

Ce déficit s'explique principalement par la baisse des rendements attribués à la trésorerie par le fonds du Régime de rentes. S'ajoute à cela le fait que la Régie a consacré les ressources nécessaires au démarrage de l'administration des rentes de retraite de certains participants et bénéficiaires de régimes complémentaires de retraite dont les droits sont réduits en raison de la faillite de leur employeur, ou si ce dernier est sous l'effet de la protection de la Cour afin de restructurer ses activités.

Le fonds pour l'administration du crédit d'impôt remboursable pour le soutien aux enfants

Les résultats du fonds pour l'administration du crédit d'impôt remboursable pour le soutien aux enfants sont en équilibre. Les produits et les charges ont été de l'ordre de 29,5 millions de dollars.

Rapport de la direction

Les états financiers des fonds administrés par la Régie des rentes du Québec ont été dressés par la direction, qui est responsable de leur préparation et de leur présentation, y compris les estimations et les jugements importants. Cette responsabilité comprend le choix de méthodes comptables appropriées qui respectent les Normes internationales d'information financière. Les renseignements financiers contenus dans le reste du rapport annuel de gestion concordent avec l'information donnée dans les états financiers.

Pour s'acquitter de ses responsabilités, la direction maintient un système de contrôles comptables internes, conçu en vue de fournir l'assurance raisonnable que les biens sont protégés et que les opérations sont comptabilisées correctement, en temps voulu, qu'elles sont dûment approuvées et qu'elles permettent de produire des états financiers fiables.

La Régie reconnaît qu'elle est responsable de gérer ses affaires conformément aux lois et règlements qui la régissent.

L'actuaire en chef de la Régie procède, conformément aux normes actuarielles reconnues, à une analyse actuarielle du Régime de rentes du Québec tous les trois ans. Cette analyse donne de l'information sur la capacité du Régime à verser les prestations à long terme et détermine le taux de cotisation d'équilibre. Ces éléments d'information figurent par la suite dans les états financiers du fonds du Régime de rentes du Québec. L'actuaire en chef présente l'analyse actuarielle au président-directeur général, qui la transmet au ministre responsable de la Régie pour dépôt à l'Assemblée nationale.

Le conseil d'administration surveille la façon dont la direction s'acquitte des responsabilités qui lui incombent en matière d'information financière et il approuve les états financiers. Il est assisté dans ses responsabilités par le comité de vérification. Ce comité rencontre la direction et le Vérificateur général du Québec, examine les états financiers et en recommande l'approbation au conseil d'administration.

Le Vérificateur général du Québec a audité les états financiers des fonds administrés par la Régie, conformément aux normes d'audit généralement reconnues du Canada, et son *Rapport de l'auditeur indépendant* expose la nature et l'étendue de cet audit et l'expression de son opinion. Le Vérificateur général du Québec peut, sans aucune restriction, rencontrer le comité de vérification pour discuter de tout élément qui concerne ses audits.

Le président-directeur général,

Denys Jean

Le directeur du contrôle corporatif
et des ressources matérielles,

Louis Larouche, CA

Québec, le 30 mars 2012

Rapport de l'auditeur indépendant

À l'Assemblée nationale

Rapport sur les états financiers

J'ai effectué l'audit des états financiers ci-joints des fonds administrés par la Régie des rentes du Québec, qui comprennent :

- les états de la situation financière au 31 décembre 2011, au 31 décembre 2010 et au 1er avril 2010, et les états du résultat global, les états de la variation de l'actif net et les états des flux de trésorerie pour l'exercice terminé le 31 décembre 2011 et pour l'exercice de neuf mois terminé le 31 décembre 2010 du fonds du Régime de rentes du Québec;
- les états de la situation financière au 31 décembre 2011, au 31 décembre 2010 et au 1er avril 2010, et les états du résultat global, les états de la variation de l'actif net et les états des flux de trésorerie pour l'exercice terminé le 31 décembre 2011 et pour l'exercice de neuf mois terminé le 31 décembre 2010 du fonds de surveillance des régimes complémentaires de retraite;
- les états de la situation financière au 31 décembre 2011, au 31 décembre 2010 et au 1er avril 2010, et les états du résultat global et les états des flux de trésorerie pour l'exercice terminé le 31 décembre 2011 et pour l'exercice de neuf mois terminé le 31 décembre 2010 du fonds pour l'administration du crédit d'impôt remboursable pour le soutien aux enfants;

ainsi qu'un résumé des principales méthodes comptables et d'autres informations explicatives inclus dans les notes complémentaires.

Responsabilité de la direction pour les états financiers

La direction est responsable de la préparation et de la présentation fidèle de ces états financiers conformément aux Normes internationales d'information financière (IFRS), ainsi que du contrôle interne qu'elle considère comme nécessaire pour permettre la préparation d'états financiers exempts d'anomalies significatives, que celles-ci résultent de fraudes ou d'erreurs.

Responsabilité de l'auditeur

Ma responsabilité consiste à exprimer une opinion sur les états financiers des fonds administrés par la Régie des rentes du Québec, sur la base de mes audits. J'ai effectué mes audits selon les normes d'audit généralement reconnues du Canada. Ces normes requièrent que je me conforme aux règles de déontologie et que je planifie et réalise l'audit de façon à obtenir l'assurance raisonnable que les états financiers ne comportent pas d'anomalies significatives.

Un audit implique la mise en œuvre de procédures en vue de recueillir des éléments probants concernant les montants et les informations fournis dans les états financiers. Le choix des procédures relève du jugement de l'auditeur, et notamment de son évaluation des risques que les états financiers comportent des anomalies significatives, que celles-ci résultent de fraudes ou d'erreurs. Dans l'évaluation de ces risques, l'auditeur prend en considération le contrôle interne de l'entité portant sur la préparation et la présentation fidèle des états financiers, afin de concevoir des procédures d'audit appropriées aux circonstances, et non dans le but d'exprimer une opinion sur l'efficacité du contrôle interne de l'entité. Un audit comporte également l'appréciation du caractère approprié des méthodes comptables retenues et du caractère raisonnable des estimations comptables faites par la direction, de même que l'appréciation de la présentation d'ensemble des états financiers.

J'estime que les éléments probants que j'ai obtenus dans le cadre de mes audits sont suffisants et appropriés pour fonder mon opinion d'audit sur chacun des fonds administrés.

Opinion

À mon avis, les états financiers donnent, dans tous leurs aspects significatifs, une image fidèle de la situation financière de chacun des fonds administrés par la Régie des rentes du Québec au 31 décembre 2011, au 31 décembre 2010 et au 1er avril 2010, ainsi que de leur performance financière et de leurs flux de trésorerie pour l'exercice terminé le 31 décembre 2011 et pour l'exercice de neuf mois terminé le 31 décembre 2010, conformément aux Normes internationales d'information financière (IFRS).

Rapport relatif à d'autres obligations légales et réglementaires

Conformément aux exigences de la *Loi sur le vérificateur général* (L.R.Q., chapitre V-5.01), je déclare qu'à mon avis, compte tenu de l'application rétroactive du changement de référentiel comptable expliqué à la note 27 complémentaire aux états financiers, ces normes ont été appliquées pour l'exercice terminé le 31 décembre 2011 de la même manière qu'au cours de l'exercice précédent, ainsi que pour l'état de la situation financière d'ouverture au 1er avril 2010.

Le vérificateur général du Québec par intérim,

Michel Samson, CA auditeur

Québec, le 30 mars 2012

RÉGIE DES RENTES DU QUÉBEC
FONDS DU RÉGIME DE RENTES DU QUÉBEC

ÉTAT DU RÉSULTAT GLOBAL POUR LES EXERCICES TERMINÉS LES
(en milliers de dollars canadiens)

	31 décembre 2011 (12 mois)	31 décembre 2010 (9 mois)
PRODUITS		
Produits des activités ordinaires – cotisations au Régime	11 061 749	7 794 554
Revenus de placement (note 7)	890 295	3 459 926
Autres produits	1 903	1 371
	11 953 947	11 255 851
CHARGES		
Rentes et prestations		
Rentes de retraite	7 994 680	5 710 505
Rentes de conjoint survivant	1 577 585	1 167 295
Rentes d'invalidité	788 994	592 059
Rentes d'orphelin	13 503	11 457
Rentes d'enfant de cotisant invalide	8 796	7 692
Prestations de décès	102 894	73 332
	10 486 452	7 562 340
Frais d'administration (note 8)	105 875	77 704
Charges financières (note 9)	4 107	2 149
Créances irrécouvrables reliées aux cotisations non perçues (note 10)	19 645	14 530
	10 616 079	7 656 723
RÉSULTAT NET ET GLOBAL DE L'EXERCICE	1 337 868	3 599 128

RÉGIE DES RENTES DU QUÉBEC
FONDS DU RÉGIME DE RENTES DU QUÉBEC

ÉTAT DE LA VARIATION DE L'ACTIF NET POUR LES EXERCICES TERMINÉS LES
(en milliers de dollars canadiens)

	31 décembre 2011 (12 mois)	31 décembre 2010 (9 mois)
ACTIF NET DU FONDS AU DÉBUT	33 896 975	30 297 847
Résultat net et global de l'exercice	1 337 868	3 599 128
ACTIF NET DU FONDS À LA FIN	35 234 843	33 896 975

RÉGIE DES RENTES DU QUÉBEC
FONDS DU RÉGIME DE RENTES DU QUÉBEC

ÉTAT DE LA SITUATION FINANCIÈRE AUX
(en milliers de dollars canadiens)

	31 décembre 2011	31 décembre 2010	1er avril 2010
ACTIFS			
Trésorerie	260	784	567
À recevoir d'un autre fonds administré par la Régie des rentes du Québec	–	–	1 659
Cotisations à recevoir de Revenu Québec	911 410	774 351	657 346
Clients et autres débiteurs (note 13-a)	34 306	31 281	28 911
Charges payées d'avance	1 507	1 034	948
Actifs financiers confiés à la Caisse de dépôt et placement du Québec (note 15-a)	34 876 906	33 845 354	29 850 931
Immobilisations corporelles (note 16)	3 855	3 840	4 049
Immobilisations incorporelles (note 17-a)	43 140	33 069	28 602
	35 871 384	34 689 713	30 573 013
PASSIFS			
Découvert bancaire (note 18-a)	42 358	42 528	57 739
Découvert bancaire au fonds général de la Caisse de dépôt et placement du Québec (note 18-b)	369 274	503 501	–
Fournisseurs et autres créditeurs	152 842	152 297	135 118
Dû à un autre fonds administré par la Régie des rentes du Québec	3 418	1 555	1 103
Provisions (note 19-b)	68 649	92 857	81 206
	636 541	792 738	275 166
ACTIF NET DU FONDS (note 2-a-1 et note 25-a)	35 234 843	33 896 975	30 297 847
	35 871 384	34 689 713	30 573 013

POUR LE CONSEIL D'ADMINISTRATION

La présidente du conseil d'administration,	La présidente du comité de vérification,	Le président-directeur général,
Francine Martel-Vaillancourt, FCA	**Chantal Bélanger, FCGA**	**Denys Jean**

RÉGIE DES RENTES DU QUÉBEC
FONDS DU RÉGIME DE RENTES DU QUÉBEC

ÉTAT DES FLUX DE TRÉSORERIE POUR LES EXERCICES TERMINÉS LES
(en milliers de dollars canadiens)

	31 décembre 2011 (12 mois)	31 décembre 2010 (9 mois)
Activités opérationnelles		
Résultat net et global de l'exercice	1 337 868	3 599 128
Ajustements :		
Diminution (augmentation) de la juste valeur des dépôts à participation (note 7)	623 885	(2 876 864)
(Gains) pertes sur disposition et radiation d'immobilisations corporelles	–	(2)
Dotation aux amortissements des immobilisations corporelles et incorporelles	4 899	5 708
Dotation aux amortissements des immobilisations corporelles et incorporelles attribuée aux autres fonds	1 272	1 643
	1 967 924	729 613
Variation nette des éléments hors caisse liée aux activités opérationnelles (note 22)	(155 574)	(80 262)
Flux de trésorerie liés aux activités opérationnelles	1 812 350	649 351
Activités d'investissement		
Produit de la vente d'immobilisations corporelles	–	1
Acquisition d'immobilisations corporelles et incorporelles	(16 257)	(11 608)
Fonds confiés à la Caisse de dépôt et placement du Québec :		
Acquisition d'unités de dépôts à participation	(1 662 220)	(1 412 891)
Flux de trésorerie liés aux activités d'investissement	(1 678 477)	(1 424 498)
Augmentation (diminution) nette de la trésorerie et des équivalents de trésorerie	133 873	(775 147)
Trésorerie et équivalents de trésorerie au début (note 12)	(545 245)	229 902
Trésorerie et équivalents de trésorerie à la fin (note 12)	(411 372)	(545 245)
Information additionnelle reliée aux activités opérationnelles :		
Intérêts perçus	39 918	26 018
Intérêts versés	3 858	1 064

RÉGIE DES RENTES DU QUÉBEC
FONDS DE SURVEILLANCE DES RÉGIMES COMPLÉMENTAIRES DE RETRAITE

ÉTAT DU RÉSULTAT GLOBAL POUR LES EXERCICES TERMINÉS LES
(en milliers de dollars canadiens)

	31 décembre 2011 (12 mois)	31 décembre 2010 (9 mois)
PRODUITS		
Produits des activités ordinaires (note 6)	7 478	7 135
Autres produits	21	–
Rendement attribué par le fonds du Régime de rentes du Québec (note 3-g)	287	1 066
	7 786	8 201
Administration provisoire de régimes de retraite	1 815	842
	9 601	9 043
CHARGES		
Frais d'administration		
Salaires et autres avantages du personnel	6 158	4 290
Courrier et communications	77	57
Frais de déplacement	57	33
Services professionnels et techniques	862	552
Entretien et location d'immeubles	420	283
Entretien et location informatiques	295	166
Fournitures	41	31
Autres	6	5
Créances irrécouvrables	8	–
Dotation aux amortissements des immobilisations corporelles et incorporelles attribuée par le fonds du Régime de rentes du Québec	193	240
Dotation aux amortissements des immobilisations incorporelles du fonds	150	103
	8 267	5 760
Autres frais		
Honoraires d'administration provisoire de régimes de retraite	1 697	883
	9 964	6 643
RÉSULTAT NET ET GLOBAL DE L'EXERCICE	(363)	2 400

RÉGIE DES RENTES DU QUÉBEC
FONDS DE SURVEILLANCE DES RÉGIMES COMPLÉMENTAIRES DE RETRAITE

ÉTAT DE LA VARIATION DE L'ACTIF NET POUR LES EXERCICES TERMINÉS LES
(en milliers de dollars canadiens)

	31 décembre 2011 (12 mois)	**31 décembre 2010** (9 mois)
SOLDE DE L'ACTIF NET AU DÉBUT	13 135	10 735
Résultat net et global de l'exercice	(363)	2 400
SOLDE DE L'ACTIF NET À LA FIN	12 772	13 135

RÉGIE DES RENTES DU QUÉBEC
FONDS DE SURVEILLANCE DES RÉGIMES COMPLÉMENTAIRES DE RETRAITE

ÉTAT DE LA SITUATION FINANCIÈRE AUX
(en milliers de dollars canadiens)

	31 décembre 2011	31 décembre 2010	1er avril 2010
ACTIFS			
Courants			
Trésorerie	13 316	12 975	10 087
Clients et autres débiteurs (note 13-a)	141	253	47
À recevoir du fonds du Régime de rentes du Québec	123	478	1 103
	13 580	13 706	11 237
Non courants			
Immobilisations incorporelles (note 17-b)	364	401	413
	13 944	14 107	11 650
PASSIFS			
Courants			
Autres créditeurs	–	8	–
Provisions (note 19-b)	396	320	359
	396	328	359
Non courants			
Provisions (note 19-b)	776	644	556
	1 172	972	915
ACTIF NET DU FONDS (note 25-b)	12 772	13 135	10 735
	13 944	14 107	11 650

POUR LE CONSEIL D'ADMINISTRATION

La présidente du conseil d'administration,	La présidente du comité de vérification,	Le président-directeur général,
Francine Martel-Vaillancourt, FCA	**Chantal Bélanger, FCGA**	**Denys Jean**

RÉGIE DES RENTES DU QUÉBEC
FONDS DE SURVEILLANCE DES RÉGIMES COMPLÉMENTAIRES DE RETRAITE

ÉTAT DES FLUX DE TRÉSORERIE POUR LES EXERCICES TERMINÉS LES
(en milliers de dollars canadiens)

	31 décembre 2011 (12 mois)	31 décembre 2010 (9 mois)
Activités opérationnelles		
Résultat net et global de l'exercice	(363)	2 400
Ajustements :		
Dotation aux amortissements des immobilisations du fonds	150	103
	(213)	2 503
Variation nette des éléments hors caisse liée aux activités opérationnelles (note 22)	667	476
Flux de trésorerie liés aux activités opérationnelles	454	2 979
Activités d'investissement		
Acquisition d'immobilisations incorporelles	(113)	(91)
Flux de trésorerie liés aux activités d'investissement	(113)	(91)
Augmentation nette de la trésorerie et des équivalents de trésorerie	341	2 888
Trésorerie et équivalents de trésorerie au début (note 12)	12 975	10 087
Trésorerie et équivalents de trésorerie à la fin (note 12)	13 316	12 975
Information additionnelle reliée aux activités opérationnelles :		
Intérêts perçus	30	20

RÉGIE DES RENTES DU QUÉBEC
FONDS POUR L'ADMINISTRATION DU CRÉDIT D'IMPÔT REMBOURSABLE POUR LE SOUTIEN AUX ENFANTS

ÉTAT DU RÉSULTAT GLOBAL POUR LES EXERCICES TERMINÉS LES
(en milliers de dollars canadiens)

	31 décembre 2011 (12 mois)	31 décembre 2010 (9 mois)
PRODUITS		
Contribution du gouvernement du Québec	29 488	24 713
Autres produits	10	17
	29 498	24 730
CHARGES		
Frais d'administration		
Salaires et autres avantages du personnel	17 697	13 347
Courrier et communications	1 847	1 545
Frais de déplacement	187	101
Services professionnels et techniques	3 362	3 254
Entretien et location d'immeubles	1 580	1 110
Entretien et location informatiques	1 921	1 774
Fournitures	153	133
Autres	27	21
Participation au financement du Tribunal administratif du Québec	451	357
Dotation aux amortissements des immobilisations corporelles et incorporelles attribuée par le fonds du Régime de rentes du Québec	1 079	1 403
Dotation aux amortissements des immobilisations incorporelles du fonds	1 055	1 536
	29 359	24 581
Frais financiers		
Charges financières (note 9)	139	149
	29 498	24 730
RÉSULTAT NET ET GLOBAL DE L'EXERCICE	–	–

RÉGIE DES RENTES DU QUÉBEC
FONDS POUR L'ADMINISTRATION DU CRÉDIT D'IMPÔT REMBOURSABLE POUR LE SOUTIEN AUX ENFANTS

ÉTAT DE LA SITUATION FINANCIÈRE AUX
(en milliers de dollars canadiens)

	31 décembre 2011	31 décembre 2010	1er avril 2010
ACTIFS			
Courants			
À recevoir du gouvernement du Québec	–	654	3 306
À recevoir du fonds du Régime de rentes du Québec	3 295	1 077	–
Charges payées d'avance	15	26	–
	3 310	1 757	3 306
Non courants			
Immobilisations incorporelles (note 17-c)	6 367	6 840	7 898
	9 677	8 597	11 204
PASSIFS			
Courants			
Autres créditeurs	265	225	146
Dû au gouvernement du Québec	1 468	–	–
Dû au fonds du Régime de rentes du Québec	–	–	1 659
Provisions (note 19-b)	722	681	711
Billets à payer (note 20)	1 315	1 542	1 154
	3 770	2 448	3 670
Non courants			
Revenus perçus d'avance	92	54	–
Contributions perçues d'avance	3 779	2 707	2 778
Provisions (note 19-b)	895	932	758
Billets à payer (note 20)	1 141	2 456	3 998
	5 907	6 149	7 534
	9 677	8 597	11 204
ACTIF NET DU FONDS (note 25-c)	–	–	–
	9 677	8 597	11 204

POUR LE CONSEIL D'ADMINISTRATION

La présidente du conseil d'administration,	La présidente du comité de vérification,	Le président-directeur général,
Francine Martel-Vaillancourt, FCA	**Chantal Bélanger, FCGA**	**Denys Jean**

RÉGIE DES RENTES DU QUÉBEC
FONDS POUR L'ADMINISTRATION DU CRÉDIT D'IMPÔT REMBOURSABLE POUR LE SOUTIEN AUX ENFANTS

ÉTAT DES FLUX DE TRÉSORERIE POUR LES EXERCICES TERMINÉS LES
(en milliers de dollars canadiens)

	31 décembre 2011 (12 mois)	31 décembre 2010 (9 mois)
Activités opérationnelles		
Résultat net et global de l'exercice	–	–
Ajustements :		
Dotation aux amortissements des immobilisations du fonds	1 055	1 536
	1 055	1 536
Variation nette des éléments hors caisse liée aux activités opérationnelles (note 22)	1 069	96
Flux de trésorerie liés aux activités opérationnelles	2 124	1 632
Activités d'investissement		
Acquisition d'immobilisations incorporelles	(582)	(478)
Flux de trésorerie liés aux activités d'investissement	(582)	(478)
Activités de financement		
Remboursement des billets à payer	(1 542)	(1 154)
Flux de trésorerie liés aux activités de financement	(1 542)	(1 154)
Augmentation nette de la trésorerie et des équivalents de trésorerie	–	–
Trésorerie et équivalents de trésorerie au début et à la fin (note 12)	–	–
Information additionnelle reliée aux activités opérationnelles :		
Intérêts versés	145	151

RÉGIE DES RENTES DU QUÉBEC
NOTES COMPLÉMENTAIRES
AUX 31 DÉCEMBRE 2011, 31 DÉCEMBRE 2010 ET 1er AVRIL 2010

(Sauf indications contraires, les montants dans les tableaux sont en milliers de dollars canadiens.)

1. Constitution et mandats de la Régie des rentes du Québec

La Régie des rentes du Québec est un organisme public à caractère administratif. Elle jouit de la personnalité morale et de l'autonomie administrative et financière. Elle a son domicile au Canada, dans la province de Québec aux lieu et adresse de son siège, soit au 2600, boulevard Laurier à Québec.

Elle administre le Régime de rentes du Québec, la *Loi sur les régimes complémentaires de retraite* et le crédit d'impôt remboursable pour le soutien aux enfants selon la *Loi sur les impôts*.

La Régie a été créée par une loi du Parlement du Québec (1965, chapitre 24), au Canada. Elle est mandataire de l'État. Ses actes n'engagent cependant qu'elle-même. À ce titre, elle est exempte d'impôts et de taxes.

Exercice comparatif 2010 de neuf mois

À compter du 1er avril 2010, la *Loi concernant la gouvernance de la Régie des rentes du Québec modifiant diverses dispositions législatives* (2009, chapitre 41) change la fin d'exercice de la Régie du 31 mars au 31 décembre. En conséquence, les chiffres de la période comparative ne portent que sur une période de neuf mois et l'état de la situation financière d'ouverture est en date du 1er avril 2010, ce qui peut amener ceux-ci à ne pas toujours être comparables.

2. Description des mandats de la Régie

La présente description est fournie à titre d'information. Pour des renseignements plus complets sur les programmes, il faut se référer à la loi applicable selon le cas.

2-a) Régime de rentes du Québec

La *Loi sur le régime de rentes du Québec* est entrée en vigueur le 1er janvier 1966. Le Régime de rentes du Québec (Régime) est obligatoire. Il a pour objectif d'assurer aux travailleurs et aux personnes dont ils ont la charge une protection de base contre la perte de revenus résultant de la retraite, de l'invalidité ou du décès.

2-a-1) Financement et actif net du fonds du Régime de rentes du Québec

Le Régime utilise un mode de financement dit *par capitalisation partielle*, se situant entre un financement par répartition pure et un financement par capitalisation. Ce mode de financement implique que les cotisations de l'année servent à payer les prestations courantes et à constituer une réserve permettant de stabiliser son financement à long terme.

Trois sources servent à financer le Régime :

1. Les cotisations courantes payées à parts égales par les salariés et leurs employeurs. Les travailleurs autonomes doivent verser les deux parts;
2. Les revenus de placement de la réserve, c'est-à-dire les revenus générés par les actifs financiers confiés à la Caisse de dépôt et placement du Québec (la Caisse);
3. L'utilisation de la réserve elle-même en cas d'insuffisance des deux premières sources de financement.

Si le taux de cotisation du Régime est inférieur au taux de cotisation d'équilibre, la stabilité du financement du régime à long terme pourrait, selon les hypothèses de l'*Analyse actuarielle du Régime de rentes du Québec au 31 décembre 2009*, être affectée. Dans l'éventualité où la réserve serait épuisée, si l'on voulait maintenir le versement de prestations, le taux de cotisation devrait être ajusté au taux de cotisation par répartition[44], ou certaines prestations devraient être diminuées afin de maintenir le Régime en vigueur. Selon le *Deuxième rapport actuariel modifiant l'Analyse actuarielle du Régime de rentes du Québec au 31 décembre 2009*, en l'absence de la réserve, le taux de cotisation par répartition serait de 12,2 % en 2060.

L'actif net (réserve) du fonds du Régime contribue à la stabilisation du financement, mais ne constitue pas la valeur actualisée des prestations futures, et ce, conformément au mode de financement par capitalisation partielle. Au 31 décembre 2011, l'actif net du Régime est de 35,2 milliards de dollars (31 décembre 2010 : 33,9 milliards de dollars), soit environ 3,4 fois le montant des rentes et des prestations dépensé pour les 12 mois de l'année civile 2011.

Pour être en mesure d'évaluer la stabilité du financement du Régime à long terme, on doit se référer au concept de « taux de cotisation d'équilibre ». Il s'agit du taux de cotisation, applicable aux années futures, qui serait nécessaire pour maintenir constant à long terme le rapport entre la réserve et les sorties de fonds annuelles pour ainsi assurer un financement stable du Régime à long terme.

Le taux d'équilibre est établi comme suit : c'est le plus bas taux de cotisation possible appliqué à partir de la troisième année de projection et qui fait en sorte que le rapport entre la réserve à la fin d'une année et les sorties de fonds (dépenses) de l'année suivante, calculé pour la dernière année de la période de projection, soit au moins égal au même rapport calculé pour la vingtième année précédant la fin de la période de projection.

En 2011, deux projets de loi visant à améliorer le financement du Régime ont été adoptés. Les nouvelles mesures prévoient notamment une hausse du taux de cotisation à partir de 2012 et une nouvelle modulation des facteurs d'ajustement à la rente de retraite en cas de retraite anticipée ou ajournée.

À la suite des dernières modifications au Régime et tel que présenté au *Deuxième rapport actuariel modifiant l'Analyse actuarielle du Régime de rentes du Québec au 31 décembre 2009* déposé en novembre 2011, le taux de cotisation d'équilibre a été évalué à 10,81 %. À la page suivante, les principales hypothèses utilisées sont présentées :

44. Le taux de cotisation par répartition est calculé en divisant les sorties de fonds d'une année par la masse salariale soumise à cotisation de la même année. Il permet ainsi de constater le taux qui serait exigé des cotisants pour financer les sorties de fonds en l'absence de réserve.

Démographiques	
Indice synthétique de fécondité	1,73 à 1,65 (à compter de 2018)
Réduction de la mortalité (espérance de vie à la naissance)	Hommes : 79,2 à 84,1 (2060) Femmes : 83,5 à 87,0 (2060)
Économiques	
Taux de chômage	8,7 % à 6,0 % (à compter de 2019)
Taux d'inflation	1,6 % à 2,5 % (à compter de 2016)
Taux réel d'augmentation des gains moyens de travail (variation annuelle)	0,3 % à 1,2 % (à compter de 2019)
Taux de rendement réel	4,3 % à 4,5 % (à compter de 2022)

Des informations plus détaillées sur les hypothèses et méthodes figurent dans les évaluations actuarielles et les mises à jour préparées périodiquement par la Régie des rentes.

En 2011, le taux de cotisation au Régime était de 9,9 %. Il est passé à 10,05 % le 1er janvier 2012. Il continuera ensuite d'être augmenté de 0,15 % par année pour atteindre 10,80 % le 1er janvier 2017. Toutefois, le gouvernement peut prévoir, pour chaque année, qu'il n'y aura pas d'augmentation du taux de cotisation ou que l'augmentation sera moindre que 0,15 %, lorsque le plus récent taux de cotisation d'équilibre publié par la Régie à la *Gazette officielle du Québec* est inférieur au taux de cotisation prévu pour l'année. À compter de 2018, un mécanisme d'ajustement automatique sera mis en place afin d'aligner le taux de cotisation sur le taux de cotisation d'équilibre et de garantir la sécurité financière du Régime.

Sur la base des augmentations progressives du taux de cotisation prévues, celui-ci atteindra donc le taux de cotisation d'équilibre à compter de 2018.

Selon le *Deuxième rapport actuariel modifiant l'Analyse actuarielle du Régime de rentes du Québec au 31 décembre 2009* déposé en novembre 2011, le Régime sera en mesure de verser les rentes et prestations, et de payer ses frais d'administration dus sur une très longue période. Les nouvelles mesures introduites par les deux projets de loi font en sorte que la réserve (l'actif net) devrait se maintenir à un montant supérieur à trois fois les sorties de fonds annuelles d'ici 2050, et au-dessus de 2,5 fois entre 2050 et 2060. Les analyses actuarielles statutaires étant réalisées tous les trois ans, la prochaine fera état de la situation du Régime au 31 décembre 2012 et sera complétée au cours de l'année 2013.

En complément d'information, nous fournissons le tableau suivant qui résume, sur la période de projection de l'analyse actuarielle, soit entre 2010 et 2060, les principales entrées et sorties de fonds du Régime, l'état de sa réserve, et le taux de cotisation par répartition. Ces données proviennent du *Deuxième rapport actuariel modifiant l'Analyse actuarielle du Régime de rentes du Québec au 31 décembre 2009*.

Extrait du *Deuxième rapport actuariel modifiant l'Analyse actuarielle du Régime de rentes du Québec au 31 décembre 2009**

Année	Entrées de fonds**			Sorties de fonds**			Réserve des sorties de fonds de l'année suivante		Taux de cotisation par répartition (%)
	Cotisations	Revenus de placement	Total	Prestations	Frais d'administration	Total	Dollars**	Proportion	
2010	10 446	1 751	12 197	10 062	113	10 176	31 602	3,0	9,6
2011	10 870	1 995	12 864	10 566	116	10 682	33 785	3,0	9,7
2012	11 459	2 165	13 624	11 184	119	11 302	36 107	3,0	9,9
2013	12 092	2 350	14 442	11 807	122	11 929	38 621	3,1	10,1
2014	12 772	2 552	15 324	12 489	125	12 614	41 331	3,1	10,2
2015	13 484	2 772	16 255	13 209	128	13 337	44 250	3,1	10,4
2016	14 214	3 011	17 225	13 954	132	14 086	47 388	3,2	10,5
2017	15 001	3 224	18 225	14 745	136	14 881	50 732	3,2	10,7
2018	15 576	3 443	19 019	15 573	140	15 713	54 038	3,3	10,9
2019	16 198	3 660	19 858	16 438	145	16 582	57 314	3,3	11,0
2020	16 820	3 925	20 745	17 338	149	17 487	60 572	3,3	11,2
2021	17 459	4 195	21 653	18 265	154	18 419	63 806	3,3	11,4
2025	20 252	5 071	25 323	22 298	174	22 472	75 945	3,2	12,0
2030	24 495	6 005	30 501	27 549	203	27 752	89 588	3,1	12,2
2035	29 965	7 083	37 048	33 110	237	33 347	105 918	3,1	12,0
2040	36 559	8 546	45 105	39 981	277	40 258	127 999	3,1	11,9
2045	44 181	10 328	54 509	48 634	323	48 957	154 529	3,0	11,9
2050	52 993	12 312	65 306	58 953	377	59 330	183 856	3,0	12,1
2055	63 468	14 310	77 778	71 649	441	72 090	213 006	2,8	12,2
2060	76 394	16 255	92 650	86 125	515	86 640	241 715	2,7	12,2

* Dans le tableau ci-dessus, à compter de 2025, seulement une année sur cinq est présentée.

** Les montants dans le tableau sont en millions de dollars courants.

2-a-2) Rente de retraite

La rente de retraite est payable à tous les cotisants de 60 ans ou plus, sous réserve des dispositions de la *Loi sur le régime de rentes du Québec*. Le montant mensuel initial est égal à 25 % de la moyenne mensuelle des gains admissibles durant la période cotisable.

Les rentes débutant avant 2013 sont ajustées de 0,5 % par mois d'écart avec la date anniversaire de 65 ans, à la baisse ou à la hausse, jusqu'à concurrence de 60 mois, selon que la personne demande sa rente avant ou après l'âge de 65 ans. À la suite des récentes modifications à la loi, l'ajustement à la rente de retraite sera modifié comme suit :

- Pour les rentes débutant avant 65 ans, le facteur d'ajustement sera haussé progressivement de 0,5 % à 0,6 %. Cette hausse s'appliquera entre 2014 et 2016. Le facteur d'ajustement augmentera en fonction du montant de la rente. Il demeurera à 0,5 % pour une personne qui reçoit une rente très faible. Il augmentera graduellement jusqu'à 0,6 % pour une personne qui reçoit la rente maximale.
- Pour les rentes débutant après 65 ans, le facteur d'ajustement sera haussé à 0,7 % par mois d'écart à compter du 1er janvier 2013.

En 2011, la rente mensuelle maximale payable aux nouveaux bénéficiaires à compter de 65 ans est de 960 $.

2-a-3) Rente de conjoint survivant

La rente de conjoint survivant est attribuée dans la mesure où le cotisant décédé a cotisé au Régime pendant au moins le tiers de sa période cotisable, sous réserve d'un minimum de 3 années, ou s'il a cotisé pour au moins 10 ans. Le montant de la rente varie principalement selon l'âge du conjoint survivant ainsi que selon les gains admissibles et les cotisations de la personne décédée. En 2011, la rente mensuelle maximale payable aux nouveaux bénéficiaires est de 793,34 $.

2-a-4) Rente d'invalidité

La rente d'invalidité est payable à tout cotisant qui est déclaré invalide au sens de la *Loi sur le régime de rentes du Québec*. Le montant de la rente varie selon les gains admissibles et les cotisations de la personne invalide. En 2011, la rente mensuelle maximale payable aux nouveaux bénéficiaires est de 1 153,34 $.

2-a-5) Rente d'orphelin

La rente est versée à chacun des enfants mineurs d'un cotisant décédé. À compter du 1er janvier 2012, l'aide accordée aux orphelins sera bonifiée. Cette hausse s'appliquera aussi aux rentes d'orphelin déjà en paiement. En 2012, le montant de la rente sera de 224,62 $ par mois pour chaque enfant.

En 2011, la rente mensuelle payable aux orphelins est de 69,38 $.

2-a-6) Rente d'enfant de cotisant invalide

La rente est versée à chacun des enfants mineurs d'un cotisant invalide au sens de la *Loi sur le régime de rentes du Québec*. En 2011, la rente mensuelle payable est de 69,38 $. Aucune bonification autre que l'indexation n'est prévue pour 2012.

2-a-7) Prestation de décès

La prestation de décès est payable en priorité à la personne qui a acquitté les frais funéraires, pourvu qu'elle en fasse la demande dans les 60 jours qui suivent le décès du cotisant. Après ce délai, elle est payable aux requérants qualifiés au sens de la *Loi sur le régime de rentes du Québec*. Le montant de cette prestation est fixé à 2 500 $ depuis janvier 1998 pour tous les cotisants qui satisfont aux exigences du Régime.

2-a-8) Indexation des rentes

Les rentes sont indexées annuellement en fonction de l'indice moyen des prix à la consommation au Canada. Le taux d'indexation au 1er janvier 2011 était de 1,7 %.

2-b) Régimes complémentaires de retraite

En vertu de la *Loi sur les régimes complémentaires de retraite*, la Régie a pour mandat de s'assurer que l'administration et le fonctionnement des régimes de retraite sont conformes à cette loi. Elle a aussi pour mission de promouvoir la planification financière de la retraite, notamment en favorisant l'établissement et l'amélioration de régimes complémentaires de retraite. Elle assure donc l'évolution du cadre législatif applicable aux régimes complémentaires de retraite (RCR). Le fonds de surveillance des régimes complémentaires de retraite (fonds RCR) est constitué à même les droits versés par les régimes complémentaires de retraite sous la surveillance de la Régie.

Depuis janvier 2009, la Régie a le mandat d'administrer les rentes de retraite de certains participants et bénéficiaires dont les droits sont réduits à la terminaison de leur régime de retraite en raison de la faillite de leur employeur. Depuis décembre 2010, ce mandat s'est aussi étendu aux employeurs qui sont sous l'effet d'une ordonnance ou d'un jugement en vertu de la *Loi sur les arrangements avec les créanciers des compagnies* (LACC), de la partie III de la *Loi sur la faillite et l'insolvabilité* (LFI) ou de la *Loi sur les liquidations et les restructurations*. Initialement, les régimes visés étaient ceux dont la date de terminaison était antérieure au 1er janvier 2012. À la fin de 2011, ce mandat a été prolongé pour viser les régimes qui se termineront avant le 1er janvier 2014.

En juin 2011, le mandat de la Régie quant à l'administration des rentes de retraite de certains participants et bénéficiaires a également été élargi pour viser un régime de retraite auquel est partie un employeur du secteur des pâtes et papiers ayant conclu, alors qu'il était sous la protection de la LACC ou de la LFI avant le 1er janvier 2012, une entente, même s'il n'y avait pas de terminaison du régime, avec le gouvernement visant le maintien du régime.

2-c) Crédit d'impôt remboursable pour le soutien aux enfants

La Régie administre le crédit d'impôt remboursable pour le soutien aux enfants (CIRSE) en vertu de la *Loi sur les impôts*.

Une somme est versée aux personnes qui ont des enfants à charge de moins de 18 ans. Son montant varie selon leur situation conjugale (avec ou sans conjoint), le nombre d'enfants à leur charge et qui résident avec elles, leur revenu familial de l'année précédente ainsi que le nombre d'enfants en garde partagée. Un supplément est également versé pour les enfants handicapés admissibles.

La Régie s'occupe des relations avec la clientèle du Soutien aux enfants ainsi que de la mise en paiement de cette aide financière.

Les prestations versées aux clients sont assumées directement par le gouvernement du Québec, à même ses propres états financiers. C'est pour cette raison qu'ils ne figurent pas dans ceux du fonds CIRSE à la Régie.

3. Principales méthodes comptables

3-a) Généralités et conformité aux Normes internationales d'information financière

Les présents états financiers individuels sont les premiers que la Régie a préparés conformément aux Normes internationales d'information financière (IFRS). La note 27 donne plus d'informations en regard des conséquences de ce changement sur les données de l'exercice comparatif (31 décembre 2010) et sur celles de l'état de la situation financière d'ouverture au 1er avril 2010 qui avaient déjà été publiées auparavant avec l'ancien référentiel comptable.

Ces états financiers ont été préparés selon la base du coût historique, à l'exception des dépôts à participation qui sont à la juste valeur et de la provision pour congés de maladie, vacances et autres qui est à sa valeur actualisée des paiements futurs ainsi que les autres provisions qui sont plutôt à la meilleure estimation des paiements futurs prévus, actualisés lorsque l'effet du temps est significatif.

Ces états financiers ont été approuvés pour publication par le conseil d'administration de la Régie le 30 mars 2012 et sont présentés en dollars canadiens.

3-b) Cotisations au Régime

Revenu Québec perçoit les cotisations au nom de la Régie et les lui verse régulièrement. Ces montants sont provisoires et demeurent susceptibles de vérification et de rectification. Les cotisations sont comptabilisées lorsqu'elles sont dues et selon la meilleure estimation à la fin de l'exercice, comme l'explique plus en détail la note 5-a. Le cas échéant, les ajustements sont inscrits dans l'exercice au cours duquel ils sont connus.

3-c) Revenus de placement

3-c-1) Sur les actifs financiers confiés à la Caisse

Ces revenus représentent les revenus de placement attribués par la Caisse, nets des frais de gestion de celle-ci, qui ont été générés par les actifs financiers de la Régie confiés à la Caisse.

3-c-2) Intérêts gagnés et les pénalités perçues lors de la production de l'avis de cotisation par Revenu Québec

Revenu Québec perçoit ces montants au nom de la Régie en produisant un avis de cotisation au mandataire ou au travailleur autonome lorsque ceux-ci ont omis de payer leur cotisation selon le calendrier de remise prévu. Ces sommes sont ensuite versées périodiquement à la Régie. Celle-ci comptabilise ces montants selon la meilleure estimation à la fin de l'exercice. Ces montants sont provisoires et demeurent susceptibles de correction. Le cas échéant, les ajustements sont inscrits dans l'exercice au cours duquel ils sont connus.

3-d) Contribution du gouvernement du Québec

Le ministère de la Famille et des Aînés verse chaque année une contribution à la Régie pour assurer le financement du fonds pour le crédit d'impôt remboursable pour le soutien aux enfants (fonds CIRSE).

Les contributions qui servent à acquérir des immobilisations sont reportées et constatées à titre de revenu graduellement dans le futur au même rythme que la durée d'utilité des immobilisations correspondantes.

Le cas échéant, la Régie doit rembourser au gouvernement du Québec les sommes reçues en excédent des dépenses réellement engagées pour ce fonds. Les contributions à rembourser sont alors présentées dans le poste « dû au gouvernement du Québec ».

3-e) Dépenses de rentes et prestations

Ces dépenses sont comptabilisées lorsque les demandes de rentes et prestations sont acceptées et mises en paiement. Elles comprennent également les rentes et prestations payées par le Régime de pensions du Canada (RPC) pour le compte de la Régie, situation qui se produit lorsque des clients ont accumulé des droits dans les deux régimes, mais ont effectué une demande de rente ou de prestation au RPC.

3-f) Partage des frais d'administration entre les divers fonds administrés par la Régie

Le partage des frais d'administration entre les divers fonds administrés par la Régie est établi en imputant à chaque fonds les dépenses directes qui lui sont propres et en répartissant les dépenses indirectes en fonction des efforts que la Régie a réellement consacrés à chaque fonds ou selon d'autres indicateurs appropriés.

3-g) Attribution de rendement entre le fonds du Régime de rentes du Québec et le fonds de surveillance des régimes complémentaires de retraite

La trésorerie et les équivalents de trésorerie du fonds RCR sont confiés au fonds RRQ, qui s'occupe de les placer à la Caisse de dépôt et placement du Québec. Sur la base d'une entente conclue entre les deux fonds, un rendement qui est calculé sur une moyenne pondérée du rendement des dépôts à participation et des dépôts à vue est attribué au fonds RCR.

3-h) Régimes de retraite du personnel

La comptabilité des régimes à cotisation déterminée est appliquée aux régimes généraux et obligatoires, car les obligations de la Régie envers ces régimes gouvernementaux se limitent à ses cotisations à titre d'employeur. Ainsi, seules les cotisations payées par la Régie sont imputées aux résultats de l'exercice en fonction des taux de cotisation déterminés pour le service régulier. Celles-ci sont passées en charges à mesure qu'elles deviennent exigibles.

3-i) Instruments financiers

3-i-1) Actifs et passifs financiers

Les actifs et les passifs financiers sont comptabilisés initialement à la juste valeur. On y ajoute les coûts de transaction directement imputables, sauf pour les actifs à la juste valeur par le biais du résultat net, pour lesquels ceux-ci sont comptabilisés en résultat net. Ils sont ensuite classés sous l'une des catégories suivantes applicables à la Régie : actifs à la juste valeur par le biais du résultat net; trésorerie, prêts et créances; autres passifs financiers. L'intention pour laquelle les instruments financiers ont été acquis et leurs caractéristiques déterminent leur classement. Selon leur classification, ils sont subséquemment comptabilisés de la manière décrite ci-dessous.

Actifs à la juste valeur par le biais du résultat net

Les actifs financiers classés comme actifs à la juste valeur par le biais du résultat net sont comptabilisés à la juste valeur à chaque date de fin de période et toute variation de la juste valeur est présentée aux résultats nets dans la période au cours de laquelle elle survient. La juste valeur est le montant de la contrepartie dont conviendraient des parties compétentes agissant en toute liberté dans des conditions de pleine concurrence.

Sont classés dans cette catégorie les actifs financiers confiés à la Caisse. Ils ont été désignés ainsi en raison du fait qu'il s'agit d'un groupe d'actifs financiers qui est géré et évalué d'après la méthode de la juste valeur. Ces derniers comprennent les dépôts à participation dans un fonds particulier. Les actifs financiers confiés à la Caisse sont inscrits à la juste valeur, qui est établie par la Caisse au moyen de méthodes d'évaluation utilisées dans les marchés des capitaux telles que l'actualisation au taux d'intérêt courant des flux de trésorerie futurs, les cours des principales bourses ou ceux fournis par des courtiers en valeurs mobilières reconnus. De plus, certaines évaluations sont réalisées par la Caisse selon des méthodes d'évaluation couramment employées. La variation de la juste valeur est inscrite dans les revenus de placement.

Trésorerie, prêts et créances

Ce sont des actifs financiers non dérivés à paiements déterminés ou déterminables, et qui ne sont pas cotés sur un marché actif.

Les éléments inclus dans cette catégorie sont la trésorerie, les clients et autres débiteurs (à l'exception des éléments non financiers), les sommes à recevoir entre les fonds, les dépôts à vue dans le fonds général à la Caisse, la somme à recevoir du gouvernement du Québec et les revenus de placement à recevoir de la Caisse. À chaque date de fin de période, ils sont évalués au coût amorti selon la méthode du taux d'intérêt effectif.

Autres passifs financiers

Les éléments inclus dans cette catégorie sont les découverts bancaires, les sommes dues entre les fonds, la somme due au gouvernement du Québec, les fournisseurs et autres créditeurs (à l'exception des éléments non financiers) et les billets à payer du fonds CIRSE.

À chaque date de fin de période, ils sont évalués au coût amorti selon la méthode du taux d'intérêt effectif.

Dépréciation d'actifs financiers

À chaque date de fin de période, la Régie examine s'il y a des informations objectives qui indiquent la présence d'une dépréciation d'un actif financier non comptabilisé à la juste valeur par le biais du résultat net. La perte de valeur correspond à l'excédent de la valeur comptable sur, selon le cas, la juste valeur ou sur la valeur actualisée des flux de trésorerie futurs. Cette dépréciation est inscrite au résultat net le cas échéant.

3-i-2) Hiérarchie de la juste valeur

Les instruments financiers comptabilisés à la juste valeur à l'état de la situation financière sont classés selon la hiérarchie suivante :

Niveau 1

Le calcul de la juste valeur de l'instrument repose sur les prix (non ajustés) cotés sur des marchés actifs pour des actifs ou des passifs identiques.

Niveau 2

Le calcul de la juste valeur de l'instrument repose sur des données autres que les prix cotés visés au niveau 1, qui sont observables soit directement (sous forme de prix) ou indirectement (déterminées à partir de prix). Ce niveau inclut les instruments dont l'évaluation est fondée sur les prix cotés sur des marchés qui ne sont pas actifs pour des instruments identiques, les instruments dont l'évaluation est fondée sur le prix observé pour des instruments similaires ainsi que sur des techniques qui s'appuient sur des hypothèses tenant compte des données de marché observables.

Niveau 3

Le calcul de la juste valeur de l'instrument repose sur des données qui ne sont pas fondées sur des données de marché observables (données non observables). Ce niveau inclut les instruments dont l'évaluation est fondée sur le prix observé pour des instruments similaires, ajusté pour refléter les différences entre les instruments évalués et les données de marché disponibles. Ce niveau comprend également les instruments

dont l'évaluation repose sur des techniques qui s'appuient sur des hypothèses tenant compte de données de marché observables, mais ajustées de manière importante afin de refléter les caractéristiques propres à l'instrument évalué.

Le classement des instruments financiers selon les niveaux de la hiérarchie est établi au moment de l'évaluation initiale des instruments et revu à chaque date d'évaluation subséquente. Les transferts entre les niveaux hiérarchiques sont mesurés à la juste valeur au début de chaque année.

L'information quantitative relative à la hiérarchie de la juste valeur est présentée à la note 14.

3-j) À recevoir ou dû à un autre fonds

Afin de simplifier les processus administratifs, c'est le fonds RRQ qui effectue les activités opérationnelles d'encaissement et de déboursés pour les trois fonds comptables à l'exception des revenus de droits du fonds RCR. Ainsi, lorsque ce fonds effectue une opération au nom d'un autre fonds, il enregistre la contrepartie dans le compte inter-fonds approprié « à recevoir ou dû à un autre fonds ». La même chose se produit lorsque le fonds RRQ assume des dépenses communes aux trois fonds et facture ensuite une quote-part de celles-ci aux autres fonds. Une écriture correspondante est toujours effectuée dans l'autre fonds concerné, afin que les inter-fonds balancent en tout temps.

3-k) Immobilisations corporelles et incorporelles

Les développements de systèmes informatiques et les logiciels sont de nature incorporelle et toutes les autres immobilisations sont de nature corporelle.

3-k-1) Évaluation initiale

Immobilisations corporelles

Ces immobilisations sont initialement comptabilisées au coût. Celui-ci inclut le prix d'achat, auquel on ajoute, le cas échéant, les frais de transport, d'installation, ainsi que les coûts d'emprunt.

Immobilisations incorporelles

Ces immobilisations sont initialement comptabilisées à leur coût diminué du cumul des amortissements et, lorsque cela est applicable, du cumul des pertes de valeur. Le coût varie selon le mode d'acquisition :

Achat séparé

Les coûts incluent le prix d'achat, auquel on ajoute, le cas échéant, les frais de transport, d'installation, ainsi que les coûts d'emprunt jusqu'à ce que les activités indispensables à la préparation de l'actif préalablement à son utilisation prévue soient pratiquement toutes terminées.

Développement de systèmes à l'interne

La Régie réalise la majorité des acquisitions d'immobilisations incorporelles de cette façon. Elle affecte plusieurs de ses employés ainsi que des consultants externes à la réalisation et à la gestion de ses projets de développement de systèmes informatiques.

Les coûts directement liés au développement peuvent être inclus dans les coûts capitalisés de développement de systèmes lorsqu'ils remplissent les critères mentionnés ci-dessous. Il s'agit des coûts de main-d'œuvre directs, des coûts d'emprunt et des autres coûts qui sont directement rattachés au développement des systèmes concernés, jusqu'à la date où ils sont dans l'état nécessaire pour être exploités de la manière prévue par la direction. Aucuns frais généraux administratifs ne sont inclus.

Pour que les coûts mentionnés précédemment soient capitalisés comme immobilisation incorporelle, il est obligatoire que le projet :

1. ne soit pas du type « recherche », et
2. ait franchi l'étape préliminaire de la conception, donc qu'il ait atteint celle du développement, et que les critères suivants soient satisfaits :
   a) il est techniquement faisable d'achever le système en vue de sa mise en service;
   b) la direction a l'intention d'achever le système et de le mettre en service;
   c) la Régie a la capacité de mettre le système en service;
   d) il est possible de démontrer que le système générera des avantages futurs probables;
   e) la Régie a suffisamment de ressources techniques, financières, et autres pour achever le développement du système et le mettre en service;
   f) les coûts attribuables au développement de ce système peuvent être mesurés et évalués de façon fiable.

3-k-2) Évaluation après la comptabilisation

Pour toutes ses immobilisations, la Régie utilise le modèle du coût. Selon cette méthode, le coût des immobilisations est diminué du cumul des amortissements et, le cas échéant, du cumul des pertes de valeur.

3-k-3) Amortissement

Les valeurs résiduelles, le mode d'amortissement et la durée d'utilité sont revus chaque année et ajustés au besoin.

Immobilisations corporelles

Les immobilisations sont amorties selon la méthode de l'amortissement linéaire en fonction de leur durée d'utilité :

- Ameublement et équipement de bureau — de 5 à 7 ans
- Équipement informatique — de 3 à 7 ans
- Matériel roulant — 3 ans

Les améliorations locatives sont amorties de façon linéaire sur la durée restante du bail.

Immobilisations incorporelles

Toutes les durées d'utilité de ces immobilisations sont déterminées. Elles sont amorties selon la méthode de l'amortissement linéaire en fonction de leur durée d'utilité :

- Logiciels informatiques — de 3 à 7 ans
- Développement de systèmes informatiques — de 5 à 10 ans

Dotation aux amortissements

La dotation aux amortissements est incluse, selon le fonds comptable concerné, dans les comptes suivants de l'état du résultat global :

- « dotation aux amortissements des immobilisations corporelles et incorporelles »;
- « dotation aux amortissements des immobilisations incorporelles du fonds »;
- « dotation aux amortissements des immobilisations corporelles et incorporelles attribuée par le fonds du Régime de rentes du Québec ».

3-k-4) Dépréciation

À chaque date de fin de période, la Régie recherche et analyse toutes les informations objectives disponibles soit à l'interne ou à l'externe et qui révéleraient des indices de la dépréciation de certaines immobilisations. Si la valeur recouvrable est inférieure à la valeur comptable, une perte pour dépréciation est constatée à l'état du résultat global.

La Régie évalue également les pertes de valeur qui pourraient faire l'objet d'une récupération lorsque les événements ou les circonstances le justifient.

3-l) Provisions comptabilisées au passif

Les provisions sont comptabilisées au passif lorsque la Régie a une obligation actuelle, juridique, ou implicite résultant d'événements passés, qu'il est plus probable qu'improbable qu'une sortie de ressources sera nécessaire pour éteindre l'obligation, et que le montant peut être évalué de façon fiable. Les montants comptabilisés en provisions correspondent à la meilleure estimation faite par la direction de la dépense nécessaire à l'extinction de l'obligation à la fin de la période. Ces montants sont modifiés lorsque l'effet est significatif.

3-m) Présentation par ordre de liquidité pour le fonds RRQ

Pour l'état de la situation financière du fonds RRQ, il est jugé plus pertinent de ne pas présenter celui-ci selon le découpage « courants – non courants » puisqu'une présentation par ordre de liquidité correspond mieux à la réalité économique de ce fonds.

4. Normes comptables et amendements publiés, mais pas encore entrés en vigueur

De nouvelles normes ou modifications aux normes existantes ont été publiées par l'International accounting standards board (IASB) avec prise d'effet pour des exercices postérieurs à 2011. Les normes qui concernent potentiellement la Régie ainsi que les dates auxquelles elles seront appliquées sont les suivantes :

IFRS 7 : Instruments financiers – Informations à fournir

Cette norme a été amendée afin d'ajouter des obligations en matière d'informations à fournir au sujet des transactions de transfert et des expositions au risque dans le cas de transferts d'actifs financiers ainsi que de l'effet de ces risques sur la situation financière de l'entité. Elle s'appliquera pour l'exercice ouvert à compter du 1er juillet 2011 ou du 1er janvier 2013 selon le cas.

IFRS 9 : Instruments financiers – Classement et évaluation

Cette norme a été publiée en novembre 2009. Elle porte sur le classement et l'évaluation des actifs financiers. Elle remplace les catégories multiples et modèles d'évaluation énoncés dans IAS 39 pour les instruments de créance par un nouveau modèle d'évaluation mixte comportant seulement deux catégories : coût amorti et juste valeur par le biais du résultat net. Des dispositions applicables aux passifs financiers ont été ajoutées à IFRS 9 en octobre 2010, et elles correspondent essentiellement à celles énoncées dans IAS 39 Instruments financiers – Comptabilisation et évaluation. Elle s'appliquera pour l'exercice ouvert à compter du 1er janvier 2015.

IFRS 10 : États financiers consolidés

Cette norme exige que l'entité consolide une entité émettrice lorsqu'elle remplit les trois conditions suivantes : elle détient le pouvoir sur celle-ci, elle est exposée ou a droit à des rendements variables en raison de ses liens avec l'entité émettrice et a la capacité d'exercer son pouvoir sur l'entité émettrice de manière à influer sur le montant des rendements qu'elle obtient. Selon les IFRS actuelles, l'entité doit consolider une autre entité lorsqu'elle a le pouvoir de diriger les politiques financières et opérationnelles de cette autre entité afin d'obtenir des avantages de ses activités. Cette norme remplace SIC-12 et certaines parties d'IAS 27. Elle entrera en vigueur pour l'exercice ouvert à compter du 1er janvier 2013.

IFRS 13 : Évaluation de la juste valeur

Il s'agit d'une nouvelle norme complète portant sur l'évaluation de la juste valeur et les informations à fournir à son sujet qui s'applique à toutes les IFRS. Elle précise que la juste valeur est le prix qui serait reçu pour la vente d'un actif ou payé pour le transfert d'un passif lors d'une transaction normale entre les intervenants du marché à la date d'évaluation. Dans les IFRS actuelles, les indications relatives à l'évaluation de la juste valeur et à la communication d'informations à son sujet sont disséminées dans les normes individuelles imposant l'évaluation à la juste valeur et ne reflètent pas toujours une base d'évaluation claire ou des informations à fournir uniformes. Elle entrera en vigueur pour l'exercice ouvert à compter du 1er janvier 2013.

IAS 1 : Présentation des états financiers

Cette norme a été amendée afin d'exiger que les entités séparent les éléments présentés dans les autres éléments du résultat global en deux groupes, selon qu'ils seront ou non reclassés ultérieurement. Elle entrera en vigueur pour l'exercice ouvert à compter du 1er juillet 2012.

IAS 19 : Avantages du personnel

Cette norme a été amendée afin d'apporter des changements importants à la comptabilisation et à l'évaluation de la charge au titre des régimes de retraite à prestations définies et des indemnités de fin de contrat de travail, ainsi que pour étoffer les informations à fournir sur tous les avantages du personnel. Un certain nombre d'autres amendements ont été apportés aux dispositions relatives à la comptabilisation, à l'évaluation et au classement, notamment la modification de la définition des avantages à court terme et des autres avantages à long terme. Elle entrera en vigueur pour l'exercice ouvert à compter du 1er janvier 2013.

IAS 27 : États financiers individuels

L'IASB a publié une version révisée d'IAS 27 qui s'intitule dorénavant « États financiers individuels ». Cette nouvelle version d'IAS 27 se limite dorénavant à la comptabilisation des participations dans des filiales, des entités contrôlées conjointement et des entreprises associées dans les états financiers individuels. Les principes énoncés dans l'IAS 27 actuel pour les états financiers individuels demeurent inchangés dans la version révisée d'IAS 27. Elle entrera en vigueur pour l'exercice ouvert à compter du 1er janvier 2013.

À la suite de l'analyse des documents pertinents, nous croyons que les normes ainsi que les modifications aux normes existantes décrites précédemment n'auront aucun impact significatif sur les résultats de ses activités ou sur sa situation financière.

5. Estimations comptables et changements d'estimation effectués en 2011

La préparation des états financiers exige que la direction de la Régie ait recours à des estimations et à des hypothèses. Ces dernières ont une incidence sur la comptabilisation des actifs et passifs, la présentation des actifs et passifs éventuels à la date des états financiers ainsi que la comptabilisation des produits et des charges au cours de la période visée par les états financiers. Ces estimations sont révisées à chaque date de fin d'exercice et les ajustements en découlant sont comptabilisés dans les exercices ultérieurs concernés par ces révisions.

Puisqu'il est difficile d'établir l'ampleur de la variation de ces estimations, il existe donc une possibilité que les résultats réels diffèrent de façon significative des meilleures prévisions faites par la direction.

Les principaux éléments faisant l'objet d'estimations sont les cotisations au Régime, les cotisations à recevoir de Revenu Québec, la durée d'utilité des immobilisations corporelles et incorporelles, la juste valeur de certains instruments financiers et la provision pour congés de maladie, vacances et autres.

5-a) Revenus de cotisation et cotisations à recevoir de Revenu Québec

Compte tenu des mécanismes opérationnels et fiscaux établis par le gouvernement pour que les employeurs, les travailleurs autonomes et les particuliers effectuent leurs remises de cotisations, celles-ci sont encaissées sur une très longue période qui déborde l'année civile concernée. Ainsi, pour une année civile donnée, les cotisations sont perçues par Revenu Québec, puis remises à la Régie sur une longue période qui débute au courant de l'année civile concernée et qui se poursuit plusieurs mois après la fin de celle-ci.

La Régie utilise donc divers outils et hypothèses pour évaluer les revenus de cotisation et pour effectuer l'estimation des cotisations à recevoir de Revenu Québec à la date de fin de période. La Régie fonde son estimation sur des techniques élaborées qui visent essentiellement à constituer pour chaque composante (cotisations à recevoir des mandataires, des travailleurs autonomes, ou encore les sommes à rembourser) une banque de données historiques distincte comprenant plusieurs années civiles de cotisations. L'analyse permet ensuite d'établir, pour chaque composante et chaque année civile, un pourcentage entre les éléments connus à la date de fin de période par rapport à ceux constatés subséquemment. La moyenne des pourcentages des années civiles analysées est ensuite calculée pour chaque composante et sert à établir l'estimation en date de fin de période de l'année courante.

L'estimation des cotisations à recevoir ou à rembourser en date de fin d'exercice est donc établie en fonction des données connues au 31 décembre pour l'année civile courante (ex. : les encaissements reçus à date) et les pourcentages moyens calculés selon l'expérience des données historiques d'années civiles antérieures.

Au 31 décembre 2011, le montant des cotisations à recevoir de Revenu Québec est de 911 millions de dollars (31 décembre 2010 : 774 millions de dollars), incluant 835 millions de dollars (31 décembre 2010 : 765,4 millions de dollars) qui ont été établis à partir d'estimations.

5-b) Juste valeur

Tous les instruments financiers sont comptabilisés initialement à la juste valeur. Selon leur classement, ces instruments sont ensuite évalués soit au coût amorti selon la méthode du taux d'intérêt effectif, soit à la juste valeur.

La juste valeur correspond au montant de la contrepartie dont conviendraient des parties compétentes agissant en toute liberté dans des conditions de pleine concurrence. Cette mesure est effectuée à un moment précis et peut être modifiée au cours de périodes de présentation futures en raison des conditions de marché ou d'autres facteurs. La note 3-i) donne plus de détails sur l'établissement de la juste valeur pour les instruments financiers.

Pour les actifs financiers confiés à la Caisse, la juste valeur est établie par cette dernière au moyen des cours sur le marché actif le plus avantageux pour l'instrument concerné. S'il n'existe pas de marché actif, la juste valeur est établie selon des modèles d'évaluation internes ou externes, notamment des modèles de flux de trésorerie actualisés. La juste valeur établie selon ces modèles d'évaluation nécessite l'utilisation d'hypothèses à l'égard du montant et du calendrier des flux de trésorerie futurs estimatifs, ainsi que de nombreuses autres variables. Pour déterminer ces hypothèses, des données externes du marché facilement observables sont utilisées lorsque disponibles. Sinon, la Caisse utilise la meilleure estimation possible. Puisqu'elles sont fondées sur des estimations, les justes valeurs peuvent ne pas être réalisées dans le cadre d'une vente réelle ou d'un règlement immédiat de ces instruments.

La note 14 donne plus de détails sur la juste valeur des instruments financiers pour chacun des fonds comptables.

5-c) Durée d'utilité des immobilisations corporelles et incorporelles

Comme il est décrit à la section 3-k-3), la Régie détermine les durées d'utilité de ses immobilisations et revoit ces dernières à chaque fin d'exercice. Diverses analyses sont utilisées pour effectuer ce travail, notamment :

- le suivi des développements de systèmes informatiques réalisés durant l'exercice courant et lors des derniers exercices afin de rattacher ceux-ci aux systèmes principaux existants;
- la mise à jour de l'inventaire des principaux systèmes ainsi que leur âge;
- l'examen des estimations de durée d'utilité effectuées par des pairs;
- l'état et le niveau d'utilisation des systèmes.

Après l'analyse effectuée en 2011, la Régie a conclu que la durée d'utilité maximale de certains de ses développements de systèmes informatiques devait passer de 7 à 10 ans. En conséquence, la valeur comptable des systèmes déjà existants avant l'exercice 2011, concernés par ce changement, sera amortie sur une plus longue période. Si la Régie n'avait pas modifié son estimation, la dotation aux amortissements des immobilisations incorporelles de l'exercice 2011 aurait été plus élevée pour chaque fonds des montants suivants :

• Fonds RRQ :	3 751 191 $
• Fonds RCR :	98 843 $
• Fonds CIRSE :	1 596 567 $
	5 446 601 $

L'estimation de ce changement sur les périodes futures est impraticable, car il est impossible de connaitre la valeur des ajouts d'immobilisations pour ces systèmes qui seront effectués dans chaque fonds au cours des prochaines années.

Les données sur la dotation aux amortissements des immobilisations corporelles et incorporelles, conséquentes à l'utilisation de ces estimations de durée d'utilité, sont fournies en détails aux notes 16 et 17.

5-d) Provision pour congés de maladie, vacances et autres

Les employés de la Régie sont assujettis aux mêmes conditions de travail que celles établies par le gouvernement du Québec pour ses employés et gestionnaires. Celles-ci comprennent entre autres des avantages concernant les congés tels que les vacances, les maladies et les absences de longue durée (ex. : invalidité). Certains de ces congés peuvent être accumulés dans des « réserves » lorsqu'ils ne sont pas utilisés. La Régie doit donc estimer, à chaque date de fin de période, la valeur de ces congés accumulés dans les réserves, ainsi que la valeur de l'obligation envers les employés concernés par des absences connues de longue durée.

Pour effectuer cette estimation, la Régie utilise d'une part des données détaillées réelles tels les nombres de jours de congés accumulés dans les réserves par chaque employé. D'autre part, elle a recours à diverses hypothèses.

Description de l'hypothèse	Valeurs
Les coûts moyens par jour pour chaque catégorie d'employés (non-cadres, cadres)	entre 218,45 $ et 409,01 $
Le taux d'actualisation*	entre 2,19 % et 4,10 %
Le taux attendu d'augmentation statutaire des salaires des employés et d'inflation*	entre 1,13 % et 3,25 %
L'âge moyen des employés selon le groupe*	de 42,3 à 56 ans
L'âge présumé de retraite des employés selon le groupe*	58 ou 59 ans
Le facteur global d'ajustement pour les jours perdus, le coût des avantages sociaux et les jours fériés*	entre 124,5 % et 126,46 %

* Hypothèses utilisées seulement pour évaluer l'obligation et la charge relatives aux réserves de congés de maladie, car ces derniers seront utilisés sur une longue période dans le temps.

La note 19 fournit plus de détails sur les montants des provisions relatives à ces congés, qui sont comptabilisées en date de fin de période.

6. Produits des activités ordinaires

FONDS RCR	31 décembre 2011 (12 mois)	31 décembre 2010 (9 mois)
Droits	7 362	7 092
Administration de rentes de retraités	68	–
Vente de publications et autres produits	48	43
	7 478	7 135

7. Revenus de placement

FONDS RRQ	31 décembre 2011 (12 mois)	31 décembre 2010 (9 mois)
Revenus de placement sur les actifs financiers à la juste valeur par le biais du résultat net confiés à la Caisse		
Revenus nets de placement	1 138 510	801 795
Gains (pertes) nets réalisés sur la vente de placements	336 001	(244 585)
(Diminution) augmentation non matérialisée de la juste valeur	(623 885)	2 876 864
	850 626	3 434 074
Intérêts sur dépôts à vue à la Caisse	3 715	1 964
	854 341	3 436 038
Revenus de placement sur les actifs financiers de la catégorie « trésorerie, prêts et créances »		
Intérêts gagnés et pénalités perçues lors de la production de l'avis de cotisation	35 919	23 886
Autres intérêts	6	1
Gains de change	29	1
	35 954	23 888
Revenus de placement totaux	890 295	3 459 926

7-a) Détails des revenus (pertes) de placement sur dépôts à participation à la Caisse

7-a-1) Détails pour l'exercice de 12 mois terminé le 31 décembre 2011 (en millions de dollars)

PORTEFEUILLE	Revenus nets de placement	Gains (pertes) à la vente de placements	Augmentation (diminution) non matérialisée de la juste valeur	Total
Valeurs à court terme	8,3	0,2	(0,3)	8,2
Obligations	235,4	122,7	369,5	727,6
Dettes immobilières	202,2	(195,1)	292,8	299,9
Sous-total des revenus fixes	445,9	(72,2)	662,0	1 035,7
Infrastructures	32,9	6,4	169,9	209,2
Immeubles	191,6	81,6	236,1	509,3
Sous-total des placements sensibles à l'inflation	224,5	88,0	406,0	718,5
Actions canadiennes	118,9	17,2	(619,6)	(483,5)
Actions mondiales	51,3	10,0	(247,3)	(186,0)
Actions américaines	16,8	4,4	34,1	55,3
Actions EAEO*	87,9	(4,4)	(364,7)	(281,2)
Actions étrangères	–	–	–	–
Actions des marchés en émergence	47,1	0,8	(406,4)	(358,5)
Québec Mondial	66,7	177,0	(207,5)	36,2
Placements privés	68,1	52,5	132,5	253,1
Sous-total des actions	456,8	257,5	(1 678,9)	(964,6)
Fonds de couverture	–	36,4	(36,4)	–
BTAA	(0,5)	–	20,9	20,4
Autres	11,8	26,3	2,5	40,6
Sous-total des autres placements	11,3	62,7	(13,0)	61,0
Total global	1 138,5	336,0	(623,9)	850,6

* EAEO : Europe, Australie, Extrême-Orient

7-a-2) Détails pour l'exercice de 9 mois terminé le 31 décembre 2010 (en millions de dollars)

PORTEFEUILLE	Revenus nets de placement	Gains (pertes) à la vente de placements	Augmentation (diminution) non matérialisée de la juste valeur	Total
Valeurs à court terme	2,8	0,7	(0,8)	2,7
Obligations	217,3	63,4	192,3	473,0
Dettes immobilières	110,6	(234,5)	397,6	273,7
Sous-total des revenus fixes	330,7	(170,4)	589,1	749,4
Infrastructures	29,7	(120,4)	229,4	138,7
Immeubles	159,2	(0,0)	408,6	567,8
Sous-total des placements sensibles à l'inflation	188,9	(120,4)	638,0	706,5
Actions canadiennes	72,2	58,9	350,1	481,2
Actions mondiales	27,6	(0,3)	161,2	188,5
Actions américaines	1,8	7,9	30,6	40,3
Actions EAEO	40,5	(2,0)	107,9	146,4
Actions étrangères	–	(213,6)	213,5	(0,1)
Actions des marchés en émergence	27,4	0,9	200,6	228,9
Québec Mondial	66,9	135,7	21,7	224,3
Placements privés	38,3	0,2	561,9	600,4
Sous-total des actions	274,7	(12,3)	1 647,5	1 909,9
Fonds de couverture	(1,0)	75,6	(60,8)	13,8
BTAA	(0,2)	–	69,5	69,3
Autres	8,7	(17,1)	(6,4)	(14,8)
Sous-total des autres placements	7,5	58,5	2,3	68,3
Total global	801,8	(244,6)	2 876,9	3 434,1

8. Frais d'administration du fonds RRQ

	31 décembre 2011 (12 mois)	31 décembre 2010 (9 mois)
Salaires et autres avantages du personnel	50 264	35 643
Courrier et communications	4 249	2 349
Frais de déplacement	633	443
Services professionnels et techniques	11 459	8 351
Expertises médicales externes	2 227	1 765
Entretien et location d'immeubles	4 622	3 079
Entretien et location informatiques	5 353	3 841
Fournitures	501	416
Autres	77	64
Frais de perception des cotisations par Revenu Québec (note 10)	18 730	14 146
Participation au financement du Tribunal administratif du Québec	1 053	832
Trop-payé de rentes et prestations	407	952
Créances irrécouvrables	1 401	115
Dotation aux amortissements des immobilisations corporelles et incorporelles	4 899	5 708
	105 875	77 704

9. Charges financières

	31 décembre 2011 (12 mois)	31 décembre 2010 (9 mois)
FONDS RRQ		
Intérêts sur découvert bancaire au fonds général de la Caisse	175	46
Intérêts sur rentes et prestations	3 643	1 033
Rendement attribué au fonds RCR	287	1 066
Intérêts sur découverts bancaires	2	4
	4 107	2 149
FONDS CIRSE		
Intérêts sur billets à payer	139	149

10. Frais reliés aux activités de perception des cotisations par Revenu Québec

	31 décembre 2011 (12 mois)	31 décembre 2010 (9 mois)
Frais d'administration (note 8)	18 730	14 146
Créances irrécouvrables reliées aux cotisations non perçues	19 645	14 530
	38 375	28 676

Revenu Québec est, selon la *Loi sur le régime de rentes du Québec*, l'organisme chargé de percevoir les cotisations pour le compte du Régime. Dans le cadre de ce mandat, une nouvelle entente a été signée en 2009. Celle-ci est de durée indéterminée, mais peut être résiliée sur préavis de 180 jours de l'une ou l'autre des parties.

Selon cette entente, Revenu Québec facture à la Régie des frais d'administration ainsi que les frais relatifs aux créances irrécouvrables.

Les frais d'administration sont déterminés en fonction des dépenses réellement engagées par Revenu Québec et sont réévalués tous les cinq ans. La dernière évaluation est basée sur les données de Revenu Québec pour l'exercice terminé le 31 mars 2008. La prochaine mise à jour sera effectuée avec les données de Revenu Québec pour son exercice qui se terminera le 31 mars 2013. Entre les deux dates d'évaluation, divers mécanismes d'indexation sont prévus dans l'entente. Ainsi, les salaires directs sont indexés selon le taux moyen d'augmentation de la masse salariale des employés affectés à ces tâches. Les salaires indirects ne sont pas indexés. L'amortissement est ajusté selon les plans d'amortissement des actifs concernés par l'entente. Les autres dépenses sont indexées selon le taux d'inflation, mesuré à l'aide de l'indice des prix à la consommation pour le Québec.

Les dépenses de créances irrécouvrables sont calculées annuellement par Revenu Québec.

11. Présentation des actifs et passifs courants pour le fonds RRQ

Puisque le fonds RRQ ne présente pas de portion « courant » et « non courant » comme l'explique la note 3-m, nous fournissons le montant que la Régie s'attend à recouvrer ou à régler au plus tard dans les 12 mois pour chaque poste d'actif et de passif.

	31 décembre 2011	31 décembre 2010	1er avril 2010
ACTIFS			
Trésorerie et équivalents de trésorerie	260	784	567
Dépôts à vue à la Caisse	–	–	287 074
À recevoir d'un autre fonds administré par la Régie des rentes du Québec	–	–	1 659
Cotisations à recevoir de Revenu Québec	911 410	774 351	657 346
Clients et autres débiteurs	34 306	31 281	28 911
Charges payées d'avance	1 507	1 034	948
Revenus de placement à recevoir de la Caisse (note 15-a)	82 896	89 679	97 937
Total des actifs prévus à court terme	1 030 379	897 129	1 074 442
PASSIFS			
Découvert bancaire	42 358	42 528	57 739
Découvert bancaire au fonds général de la Caisse	369 274	503 501	–
Fournisseurs et autres créditeurs	152 842	152 297	135 118
Dû à un autre fonds administré par la RRQ	3 418	1 555	1 103
Provisions (note 19-b)	15 034	7 967	10 603
Total des passifs prévus à court terme	582 926	707 848	204 563

12. Trésorerie et équivalents de trésorerie

La trésorerie et les équivalents de trésorerie figurant à l'état des flux de trésorerie sont composés des éléments suivants :

	31 décembre 2011	31 décembre 2010	1er avril 2010
FONDS RRQ			
Trésorerie	260	784	567
Découvert bancaire	(42 358)	(42 528)	(57 739)
Dépôts à vue (note 15-a)	–	–	287 074
Découvert bancaire au fonds général de la Caisse	(369 274)	(503 501)	–
	(411 372)	(545 245)	229 902
FONDS RCR			
Trésorerie	13 316	12 975	10 087

FONDS CIRSE

Ce fonds ne dispose d'aucune trésorerie ou équivalents de trésorerie puisque c'est le fonds RRQ qui effectue les paiements pour celui-ci. En parallèle, le ministère de la Famille et des Aînés rembourse à la Régie tous les déboursés effectués pour ce fonds.

13. Clients et autres débiteurs

13-a) Détail des montants inscrits

	31 décembre 2011	31 décembre 2010	1er avril 2010
FONDS RRQ			
Clients (note 13-b)	35 113	31 704	29 525
Autres débiteurs	15	16	13
	35 128	31 720	29 538
Provision pour créances douteuses (note 13-c)	(822)	(439)	(627)
	34 306	31 281	28 911
FONDS RCR			
Clients (note 13-b)	145	253	47
Autres débiteurs	–	–	–
	145	253	47
Provision pour créances douteuses (note 13-c)	(4)	–	–
	141	253	47

13-b) Classement des sommes à recevoir des clients selon leur âge

Le tableau suivant détaille la valeur brute des comptes clients selon leur âge à chacune des dates suivantes :

ÂGE DES COMPTES CLIENTS	31 décembre 2011	31 décembre 2010	1er avril 2010
FONDS RRQ			
De 0 à 30 jours	28 075	25 484	24 029
De 31 à 60 jours	474	264	162
De 61 à 90 jours	146	189	218
Plus de 90 jours	6 418	5 767	5 116
	35 113	31 704	29 525
FONDS RCR			
De 0 à 30 jours	69	81	1
De 31 à 60 jours	–	–	1
De 61 à 90 jours	23	92	1
Plus de 90 jours	53	80	44
	145	253	47

13-c) Rapprochement de la provision pour créances douteuses

Le tableau suivant donne plus d'information sur la variation de la provision pour créances douteuses.

	31 décembre 2011	31 décembre 2010
FONDS RRQ		
Solde au début de l'exercice	439	627
(–) Radiation de créances	1 017	114
(+) Pertes de valeur	1 401	115
(–) Reprises de provisions	1	189
Solde à la fin de l'exercice	822	439
FONDS RCR		
Solde au début de l'exercice	–	–
(–) Radiation de créances	4	–
(+) Pertes de valeur	8	–
(–) Reprises de provisions	–	–
Solde à la fin de l'exercice	4	–

14. Instruments financiers

14-a) Détail des actifs et passifs financiers comptabilisés dans l'état de la situation financière ainsi que l'information relative à leur juste valeur

14-a-1) Fonds RRQ

		Juste valeur par le biais du résultat net		Trésorerie, prêts et créances		Total	
ACTIFS FINANCIERS	**Niveau***	**Juste valeur**	**Valeur comptable**	**Juste valeur**	**Valeur comptable**	**Juste valeur**	**Valeur comptable**
1er avril 2010							
Trésorerie	s. o.			567	567	567	567
À recevoir d'un autre fonds	s. o.			1 659	1 659	1 659	1 659
Clients et autres débiteurs	s. o.			28 911	28 911	28 911	28 911
Actifs financiers confiés à la Caisse	2	29 465 920	29 465 920	385 011	385 011	29 850 931	29 850 931
		29 465 920	29 465 920	416 148	416 148	29 882 068	29 882 068
31 décembre 2010							
Trésorerie	s. o.			784	784	784	784
À recevoir d'un autre fonds	s. o.			–	–	–	–
Clients et autres débiteurs	s. o.			31 281	31 281	31 281	31 281
Actifs financiers confiés à la Caisse	2	33 755 675	33 755 675	89 679	89 679	33 845 354	33 845 354
		33 755 675	33 755 675	121 744	121 744	33 877 419	33 877 419
31 décembre 2011							
Trésorerie	s. o.			260	260	260	260
À recevoir d'un autre fonds	s. o.			–	–	–	–
Clients et autres débiteurs	s. o.			34 306	34 306	34 306	34 306
Actifs financiers confiés à la Caisse	2	34 794 010	34 794 010	82 896	82 896	34 876 906	34 876 906
		34 794 010	34 794 010	117 462	117 462	34 911 472	34 911 472

* Voir la note 3-i-2 pour la définition des niveaux.

14-a-1) Fonds RRQ *(Suite)*

PASSIFS FINANCIERS	Niveau*	Autres passifs financiers – Juste valeur	Autres passifs financiers – Valeur comptable
1er avril 2010			
Découvert bancaire	s. o.	57 739	57 739
Découvert bancaire au fonds général de la Caisse	s. o.	–	–
Fournisseurs et autres créditeurs	s. o.	135 118	135 118
(moins) partie exclue**		(56 122)	(56 122)
Fournisseurs et autres créditeurs étant des passifs financiers		78 996	78 996
Dû à un autre fonds	s. o.	1 103	1 103
		137 838	137 838
31 décembre 2010			
Découvert bancaire	s. o.	42 528	42 528
Découvert bancaire au fonds général de la Caisse	s. o.	503 501	503 501
Fournisseurs et autres créditeurs	s. o.	152 297	152 297
(moins) partie exclue**		(58 875)	(58 875)
Fournisseurs et autres créditeurs étant des passifs financiers		93 422	93 422
Dû à un autre fonds	s. o.	1 555	1 555
		641 006	641 006
31 décembre 2011			
Découvert bancaire	s. o.	42 358	42 358
Découvert bancaire au fonds général de la Caisse	s. o.	369 274	369 274
Fournisseurs et autres créditeurs	s. o.	152 842	152 842
(moins) partie exclue**		(61 118)	(61 118)
Fournisseurs et autres créditeurs étant des passifs financiers		91 724	91 724
Dû à un autre fonds	s. o.	3 418	3 418
		506 774	506 774

* Voir la note 3-i-2 pour la définition des niveaux.

** La portion exclue correspond au total des créditeurs inclus dans cette catégorie, mais qui ne répondent pas à la définition d'un passif financier.

14-a-2) Fonds RCR

ACTIFS FINANCIERS	Niveau*	Trésorerie, prêts et créances — Juste valeur	Trésorerie, prêts et créances — Valeur comptable
1er avril 2010			
Trésorerie	s. o.	10 087	10 087
À recevoir du fonds RRQ	s. o.	1 103	1 103
		11 190	11 190
31 décembre 2010			
Trésorerie	s. o.	12 975	12 975
À recevoir du fonds RRQ	s. o.	478	478
		13 453	13 453
31 décembre 2011			
Trésorerie	s. o.	13 316	13 316
À recevoir du fonds RRQ	s. o.	123	123
		13 439	13 439

* Voir la note 3-i-2 pour la définition des niveaux.

PASSIFS FINANCIERS	Niveau*	Autres passifs financiers — Juste valeur	Autres passifs financiers — Valeur comptable
1er avril 2010			
Autres créditeurs	s. o.	–	–
31 décembre 2010			
Autres créditeurs	s. o.	8	8
31 décembre 2011			
Autres créditeurs	s. o.	–	–

* Voir la note 3-i-2 pour la définition des niveaux.

14-a-3) Fonds CIRSE

ACTIFS FINANCIERS	Niveau*	Trésorerie, prêts et créances — Juste valeur	Trésorerie, prêts et créances — Valeur comptable
1er avril 2010			
À recevoir du gouvernement du Québec	s. o.	3 306	3 306
À recevoir du fonds RRQ	s. o.	–	–
		3 306	3 306
31 décembre 2010			
À recevoir du gouvernement du Québec	s. o.	654	654
À recevoir du fonds RRQ	s. o.	1 077	1 077
		1 731	1 731
31 décembre 2011			
À recevoir du gouvernement du Québec	s. o.	–	–
À recevoir du fonds RRQ	s. o.	3 295	3 295
		3 295	3 295

* Voir la note 3-i-2 pour la définition des niveaux.

PASSIFS FINANCIERS	Niveau*	Autres passifs financiers — Juste valeur	Autres passifs financiers — Valeur comptable
1er avril 2010			
Autres créditeurs	s. o.	146	146
Dû au gouvernement du Québec	s. o.	–	–
Dû au fonds RRQ	s. o.	1 659	1 659
Billets à payer (note 20)	s. o.	5 395	5 152
		7 200	6 957
31 décembre 2010			
Autres créditeurs	s. o.	225	225
Dû au gouvernement du Québec	s. o.	–	–
Dû au fonds RRQ	s. o.	–	–
Billets à payer (note 20)	s. o.	4 155	3 998
		4 380	4 223
31 décembre 2011			
Autres créditeurs	s. o.	265	265
Dû au gouvernement du Québec	s. o.	1 468	1 468
Dû au fonds RRQ	s. o.	–	–
Billets à payer (note 20)	s. o.	2 536	2 456
		4 269	4 189

* Voir la note 3-i-2 pour la définition des niveaux.

15. Actifs financiers confiés à la Caisse

15-a) Dépôts au fonds particulier du Régime de rentes du Québec à la Caisse
(aussi appelé « fonds 300 » dans les états financiers cumulés de la Caisse)

En vertu de l'article 34 de sa loi, la Régie doit déposer à la Caisse tout l'argent en sa possession, sauf ce qui est nécessaire à son administration courante et au paiement des prestations pour une période prescrite. La Régie y achète des dépôts à vue ou des dépôts à participation.

Les dépôts à vue sont en fait un « compte courant » dans lequel la Régie peut déposer ou retirer des sommes tous les jours ouvrables du mois. Le solde positif de ce compte est rémunéré quotidiennement à un taux d'intérêt fixe. Par exemple, en date du 31 décembre 2011, ce taux est de 1,05 % sur une base annualisée (31 décembre 2010 : 1,0 %). Lorsque ce compte est à découvert, cela constitue alors une avance effectuée par la Caisse à la Régie (voir note 18-b).

Une seule fois par mois, le premier jour, la Régie peut acheter ou vendre des dépôts à participation. La Caisse inscrit ces opérations dans le fonds particulier 300 à la Caisse. Cet argent est ensuite investi en achetant divers types de placements selon la politique de placement que la Régie a établie et a communiquée à la Caisse. Les principaux placements sont détenus par l'intermédiaire d'unités de participation de portefeuilles spécialisés, d'une quote-part nette des activités de trésorerie effectuées par le fonds général ainsi que par la détention directe d'instruments financiers dérivés, destinés à la gestion du risque de change dans le cadre des activités de superposition du fonds. Les activités de superposition visent à modifier, à l'aide d'instruments financiers dérivés, l'exposition d'un portefeuille au risque de change sans altérer la répartition de l'actif sous-jacent. Les portefeuilles spécialisés et le fonds général font l'objet d'états financiers distincts et constituent des renseignements supplémentaires aux états financiers du fonds particulier 300. Des informations additionnelles sont disponibles dans le rapport annuel de la Caisse accessible sur son site Web au www.lacaisse.com.

Le tableau ci-dessous détaille les actifs financiers confiés à la Caisse aux dates suivantes :

	31 décembre 2011	31 décembre 2010	1er avril 2010
Dépôts à participation	34 794 010	33 755 675	29 465 920
Revenus de placement à recevoir	82 896	89 679	97 937
	34 876 906	33 845 354	29 563 857
Dépôts à vue	–	–	287 074
	34 876 906	33 845 354	29 850 931

Les dépôts à participation au fonds particulier du Régime de rentes du Québec à la Caisse sont exprimés en unités. Ces unités sont remboursables sur préavis selon les modalités des règlements de la Caisse, à la juste valeur de l'avoir net du fonds particulier établie à la fin de chaque mois. À la date de clôture, la Caisse attribue à la Régie les revenus nets de placement. Au 31 décembre 2011, la Régie possédait 37 900 356 unités de participation (31 décembre 2010 : 36 144 457; 1er avril 2010 : 34 497 203).

Coût d'acquisition des unités	33 185 293	31 523 073	30 110 182

Le tableau suivant fournit des informations plus détaillées sur les placements en dépôts à participation détenus par la Régie à la Caisse. Le montant global de dépôts à participation est ainsi réparti selon les divers portefeuilles spécialisés sous-jacents à la Caisse, dans lesquels elle a investi selon les directives de la politique de placement de la Régie.

	Juste valeur en date du (en millions de dollars)					
PORTEFEUILLE	**31 décembre 2011**	%	**31 décembre 2010**	%	**1er avril 2010**	%
Valeurs à court terme	1 288,6	3,7 %	568,9	1,7 %	332,4	1,1 %
Obligations	7 374,3	21,3 %	7 367,9	21,8 %	7 098,4	24,1 %
Dettes immobilières	2 064,0	5,9 %	2 248,2	6,7 %	2 334,9	7,9 %
Sous-total des revenus fixes	10 726,9	30,9 %	10 185,0	30,2 %	9 765,7	33,1 %
Infrastructures	1 164,1	3,3 %	710,5	2,1 %	881,6	3,0 %
Immeubles	4 976,9	14,3 %	4 789,9	14,2 %	4 019,9	13,6 %
Sous-total des placements sensibles à l'inflation	6 141,0	17,6 %	5 500,4	16,3 %	4 901,5	16,6 %
Actions canadiennes	4 054,9	11,7 %	4 314,2	12,8 %	3 793,9	12,9 %
Actions mondiales	2 814,0	8,1 %	1 937,5	5,7 %	–	0,0 %
Actions américaines	1 364,0	3,9 %	755,4	2,2 %	574,3	1,9 %
Actions EAEO	2 588,4	7,4 %	2 499,3	7,4 %	–	0,0 %
Actions étrangères	–	0,0 %	–	0,0 %	1 602,5	5,4 %
Actions des marchés en émergence	1 986,0	5,7 %	1 952,1	5,8 %	1 500,2	5,1 %
Québec Mondial	1 806,5	5,2 %	2 985,3	8,8 %	4 729,3	16,1 %
Placements privés	3 611,1	10,4 %	3 815,4	11,3 %	2 706,0	9,2 %
Sous-total des actions	18 224,9	52,4 %	18 259,2	54,0 %	14 906,2	50,6 %
Fonds de couverture	–	0,0 %	236,1	0,7 %	849,1	2,9 %
BTAA	(557,5)	- 1,6 %	(577,6)	- 1,7 %	(1 089,9)	- 3,7 %
Autres	258,7	0,7 %	152,6	0,5 %	133,3	0,5 %
Sous-total des autres placements	(298,8)	- 0,9 %	(188,9)	- 0,5 %	(107,5)	- 0,3 %
Total global	34 794,0	100,0 %	33 755,7	100,0 %	29 465,9	100,0 %

15-b) BTAA et instruments financiers qui s'y rattachent

La juste valeur des dépôts à participation, au 31 décembre 2011, du fonds particulier du Régime de rentes du Québec à la Caisse inclut la juste valeur des placements qu'il détient dans des billets à terme adossés à des actifs (BTAA) dans le portefeuille spécialisé BTAA. Cette juste valeur a été établie par la Caisse à l'aide de différentes techniques d'évaluation qu'elle juge appropriées dans les circonstances.

Les BTAA constituent des créances adossées à une variété d'instruments financiers. Les billets sont détenus à travers des structures sous forme de fiducies appelées « véhicules d'actifs-cadres » ou « VAC ». Les actifs sous-jacents sont essentiellement des trocs de défaillance de crédit pour VAC 1 et VAC 2, tandis que VAC 3 contient des actifs traditionnels tels que les créances hypothécaires résidentielles et commerciales.

La Caisse a recours à des instruments financiers dérivés tels que des trocs de taux d'intérêt et de défaillance de crédit dans le but de procurer une couverture économique afin de réduire le risque de perte inhérent à une fluctuation de la juste valeur des BTAA ainsi que d'éventuels appels de garantie. Les trocs de défaillance de crédit ont été financés par la contrepartie concernée. Le remboursement de cet emprunt est lié aux flux monétaires issus des remboursements de certains placements de VAC 1 et des instruments financiers dérivés s'y rattachant.

15-b-1) Engagements associés aux BTAA de tiers et bancaires

En plus des montants investis dans les BTAA qu'elle présente à ses états financiers, la Caisse y mentionne également des éventualités découlant des garanties qu'elle a émises dans le cadre de la restructuration. La quote-part de ces garanties attribuée au fonds particulier du Régime de rentes du Québec s'élève à 1,36 milliard de dollars (31 décembre 2010 : 1,36 milliard de dollars; 1er avril 2010 : 1,43 milliard de dollars).

15-b-2) Quote-part des BTAA détenus par le fonds particulier du RRQ par l'intermédiaire de sa participation dans le portefeuille spécialisé BTAA

	31 décembre 2011	31 décembre 2010	1er avril 2010
Quote-part des BTAA détenus	22,1 %	22,1 %	22,1 %
Quote-part du coût	2 604 490	2 632 100	2 721 000
Quote-part de la juste valeur	1 746 120	1 734 800	1 631 000

16. Immobilisations corporelles

Fonds RRQ

	Ameublement et équipement de bureau	Équipement et matériel informatique	Matériel roulant	Améliorations locatives	Total
COÛT					
Solde initial au 1er avril 2010	5 840	34 423	48	5 115	45 426
Reclassement selon IFRS – Coût logiciels incorporels	–	(14 354)	–	–	(14 354)
Solde modifié au 1er avril 2010 (note 27-e-1-f)	5 840	20 069	48	5 115	31 072
Solde au 1er avril 2010	5 840	20 069	48	5 115	31 072
Acquisitions	79	1 362	–	187	1 628
Reclassement selon IFRS – Acquisition logiciels incorporels	–	(545)	–	–	(545)
Cessions	–	(68)	–	–	(68)
Au 31 décembre 2010	5 919	20 818	48	5 302	32 087
Ajouts					
Ajustements	–	17	–	–	17
Acquisitions	98	1 333	–	213	1 644
Cessions	–	(12)	–	–	(12)
Au 31 décembre 2011	6 017	22 156	48	5 515	33 736
CUMUL DES AMORTISSEMENTS					
Solde initial au 1er avril 2010	5 359	29 474	30	4 038	38 901
Reclassement selon IFRS – Amortissement cumulé logiciels incorporels	–	(11 878)	–	–	(11 878)
Solde modifié au 1er avril 2010 (note 27-e-1-f)	5 359	17 596	30	4 038	27 023
Dotation aux amortissements de l'exercice	152	1 750	5	273	2 180
Reclassement selon IFRS – Amortissement logiciels incorporels	–	(888)	–	–	(888)
Cessions	–	(68)	–	–	(68)
Au 31 décembre 2010	5 511	18 390	35	4 311	28 247
Dotation aux amortissements de l'exercice	177	1 120	8	341	1 646
Cessions	–	(12)	–	–	(12)
Au 31 décembre 2011	5 688	19 498	43	4 652	29 881
VALEUR COMPTABLE					
Au 1er avril 2010	481	2 473	18	1 077	4 049
Au 31 décembre 2010	408	2 428	13	991	3 840
Au 31 décembre 2011	329	2 658	5	863	3 855

Comme on peut le voir dans le tableau ci-dessus, ainsi que dans celui à la note 17, les logiciels ont été reclassés des immobilisations corporelles aux immobilisations incorporelles.

Aucune perte de valeur ou reprise de valeur n'a été comptabilisée dans l'exercice actuel ou dans les exercices passés.

17. Immobilisations incorporelles

17-a) Fonds RRQ

	Logiciels	Développement de systèmes informatiques	Total
COÛT			
Solde initial au 1er avril 2010	–	117 372	117 372
Reclassement selon IFRS – Coût logiciels incorporels	14 354	–	14 354
Solde modifié au 1er avril 2010 (note 27-e-1-f)	14 354	117 372	131 726
Acquisitions	–	9 980	9 980
Reclassement selon IFRS – Acquisition logiciels incorporels	545	–	545
Cessions	–	–	–
Au 31 décembre 2010	14 899	127 352	142 251
Ajouts			
Ajustements	–	–	–
Acquisitions	2 557	12 039	14 596
Cessions	–	–	–
Au 31 décembre 2011	17 456	139 391	156 847
CUMUL DES AMORTISSEMENTS			
Solde initial au 1er avril 2010	–	91 246	91 246
Reclassement selon IFRS – Amortissement cumulé logiciels incorporels	11 878	–	11 878
Solde modifié au 1er avril 2010 (note 27-e-1-f)	11 878	91 246	103 124
Reclassement selon IFRS – Amortissement cumulé logiciels incorporels			
Dotation aux amortissements de l'exercice	–	5 170	5 170
Reclassement selon IFRS – Amortissement logiciels incorporels	888	–	888
Cessions	–	–	–
Au 31 décembre 2010	12 766	96 416	109 182
Dotation aux amortissements de l'exercice	999	3 526	4 525
Cessions	–	–	–
Au 31 décembre 2011	13 765	99 942	113 707
VALEUR COMPTABLE			
Au 1er avril 2010	2 476	26 126	28 602
Au 31 décembre 2010	2 133	30 936	33 069
Au 31 décembre 2011	3 691	39 449	43 140

Comme on peut le voir dans le tableau ci-dessus, ainsi que dans celui à la note 16, les logiciels ont été reclassés des immobilisations corporelles aux immobilisations incorporelles.

Aucune perte de valeur ou reprise de valeur n'a été comptabilisée dans l'exercice actuel ou dans les exercices passés.

Les immobilisations incorporelles en cours de développement sont incluses dans le tableau ci-dessus et sont d'un montant de 9 380 390 $ au 31 décembre 2011 (31 décembre 2010 : 10 520 203 $; 1er avril 2010 : 11 452 306 $).

La Régie réalise la majeure partie de ses développements informatiques à l'interne. Le montant total des dépenses de recherche et développement comptabilisé en charges directes à ce fonds pour l'exercice est de 4 565 268 $ (2010 : 2 888 811 $).

17-b) Fonds RCR

	Banque de données intégrées	Amélioration des systèmes RCR	Modification de la déclaration annuelle des renseignements RCR	Autres	Total
COÛT					
Au 1er avril 2010	565	1 649	197	4	2 415
Ajouts					
Ajustements	–	–	–	–	–
Acquisitions	–	91	–	–	91
Cessions	–	–	–	–	–
Au 31 décembre 2010	565	1 740	197	4	2 506
Ajouts					
Ajustements	–	–	–	–	–
Acquisitions	–	113	–	–	113
Cessions	–	–	–	–	–
Au 31 décembre 2011	565	1 853	197	4	2 619
CUMUL DES AMORTISSEMENTS					
Au 1er avril 2010	565	1 354	79	4	2 002
Dotation aux amortissements de l'exercice	–	73	30	–	103
Cessions	–	–	–	–	–
Au 31 décembre 2010	565	1 427	109	4	2 105
Dotation aux amortissements de l'exercice	–	111	39	–	150
Cessions	–	–	–	–	–
Au 31 décembre 2011	565	1 538	148	4	2 255
VALEUR COMPTABLE					
Au 1er avril 2010	–	295	118	–	413
Au 31 décembre 2010	–	313	88	–	401
Au 31 décembre 2011	–	315	49	–	364

Aucune perte de valeur ou reprise de valeur n'a été comptabilisée dans l'exercice actuel ou dans les exercices passés.

Les immobilisations incorporelles en cours de développement sont incluses dans le tableau ci-dessus et sont d'un montant de 18 200 $ au 31 décembre 2011 (31 décembre 2010 : 28 500 $; 1er avril 2010 : 16 000 $).

La Régie réalise la majeure partie de ses développements informatiques à l'interne. Le montant total des dépenses de recherche et développement comptabilisé en charges directes à ce fonds pour l'exercice est de 82 392 $ (2010 : 33 191 $).

17-c) Fonds CIRSE

	Développement de systèmes, phase 1	Développement de systèmes, phase 2	Amélioration et adaptation, phase 2 PFA	Développement de systèmes – Phase 3 PFA (autres fonctionnalités)	Développement de CIRSE	Développement de CIRSE – Phase 2 (rapatriement)	Autres	Total
COÛT								
Au 1er avril 2010	4 280	18 629	5 778	1 556	2 102	7 954	818	41 117
Ajouts								
Ajustements	–	–	–	–	–	–	–	–
Acquisitions	–	–	478	–	–	–	–	478
Cessions	–	–	–	–	–	–	–	–
Au 31 décembre 2010	4 280	18 629	6 256	1 556	2 102	7 954	818	41 595
Ajouts								
Ajustements	–	–	–	–	–	–	–	–
Acquisitions	–	–	582	–	–	–	–	582
Cessions	–	–	–	–	–	–	–	–
Au 31 décembre 2011	4 280	18 629	6 838	1 556	2 102	7 954	818	42 177
CUMUL DES AMORTISSEMENTS								
Au 1er avril 2010	4 280	18 629	2 895	1 556	1 560	3 481	818	33 219
Dotation aux amortissements de l'exercice	–	–	454	–	226	856	–	1 536
Cessions	–	–	–	–	–	–	–	–
Au 31 décembre 2010	4 280	18 629	3 349	1 556	1 786	4 337	818	34 755
Dotation aux amortissements de l'exercice	–	–	396	–	76	583	–	1 055
Cessions	–	–	–	–	–	–	–	–
Au 31 décembre 2011	4 280	18 629	3 745	1 556	1 862	4 920	818	35 810
VALEUR COMPTABLE								
Au 1er avril 2010	–	–	2 883	–	542	4 473	–	7 898
Au 31 décembre 2010	–	–	2 907	–	316	3 617	–	6 840
Au 31 décembre 2011	–	–	3 093	–	240	3 034	–	6 367

Aucune perte de valeur ou reprise de valeur n'a été comptabilisée dans l'exercice actuel ou dans les exercices passés.

Les immobilisations incorporelles en cours de développement sont incluses dans le tableau ci-dessus et sont d'un montant de 235 200 $ au 31 décembre 2011 (31 décembre 2010 : 169 000 $; 1er avril 2010 : 155 700 $).

La Régie réalise la majeure partie de ses développements informatiques à l'interne. Le montant total des dépenses de recherche et développement comptabilisé en charges directes à ce fonds pour l'exercice est de 338 708 $ (2010 : 244 678 $).

18. Découverts bancaires

18-a) Autres découverts bancaires

Au 31 décembre 2011, la Régie disposait d'une marge de crédit bancaire sans garantie de 50 millions de dollars remboursables à demande. Les montants empruntés peuvent être remboursés par anticipation sans pénalités. Ils portent intérêt au taux préférentiel.

18-b) Découvert bancaire au fonds général de la Caisse

La Caisse accorde à la Régie un crédit permettant de rendre son dépôt à vue à découvert. Ce crédit ne comporte pas de garantie et est limité à 650 millions de dollars. Il porte intérêt au taux du dépôt à vue établi quotidiennement et majoré de 0,05 %. Les montants empruntés peuvent être remboursés par anticipation sans pénalités. L'entente vient à échéance le 4 janvier 2014.

19. Provisions

19-a) Nature des provisions comptabilisées

Provision pour congés de maladie, vacances et autres (note 5-d)

Les obligations à ce titre sont évaluées selon une méthode actuarielle qui tient compte de la répartition des prestations constituées.

Le programme d'accumulation des congés de maladie permet à des employés d'accumuler les journées non utilisées des congés de maladie auxquelles ils ont droit annuellement et de se les faire monnayer à 50 % en cas de cessation d'emploi, de départ à la retraite ou de décès, et cela jusqu'à concurrence d'un montant équivalant à 66 jours. De plus, les employés peuvent choisir d'utiliser ces journées non utilisées comme journées d'absence pleinement rémunérées dans un contexte de départ en préretraite. Actuellement, ce programme ne fait pas l'objet d'une capitalisation pour en pourvoir le paiement.

Autres provisions

Les autres provisions incluent celles qui ont été comptabilisées pour couvrir les indemnités à verser à la suite de litiges, de poursuites ou d'autres ententes de règlement. À noter que les autres provisions qui n'ont pas de calendrier précis de remboursement ont été classées dans la portion « long terme ». Par contre, celles qui en ont un ont été classées dans la portion à court terme ou à long terme.

19-b) Rapprochement des montants présentés

Le tableau suivant fournit le détail des provisions comptabilisées aux différentes dates de fin de périodes.

	Provisions pour congés de maladie, vacances et autres	Autres provisions	Total	Moins la portion à court terme	Portion à long terme
FONDS RRQ					
Solde au 1er avril 2010	20 875	60 331	81 206	10 603	70 603
Augmentations	6 295	16 276	22 571		
Utilisations	(7 407)	(4 803)	(12 210)		
Reprises pour provisions excédentaires	–	–	–		
Autres*	1 290	–	1 290		
Solde au 31 décembre 2010	21 053	71 804	92 857	7 967	84 890
Augmentations	8 829	9 403	18 232		
Utilisations	(8 724)	(34 616)	(43 340)		
Reprises pour provisions excédentaires	–	–	–		
Autres*	900	–	900		
Solde au 31 décembre 2011	22 058	46 591	68 649	15 034	53 615
FONDS RCR					
Solde au 1er avril 2010	915	–	915	359	556
Augmentations	313	–	313		
Utilisations	(304)	–	(304)		
Reprises pour provisions excédentaires	–	–	–		
Autres*	40	–	40		
Solde au 31 décembre 2010	964	–	964	320	644
Augmentations	552	–	552		
Utilisations	(428)	–	(428)		
Reprises pour provisions excédentaires	–	–	–		
Autres*	84	–	84		
Solde au 31 décembre 2011	1 172	–	1 172	396	776
FONDS CIRSE					
Solde au 1er avril 2010	1 469	–	1 469	711	758
Augmentations	606	–	606		
Utilisations	(536)	–	(536)		
Reprises pour provisions excédentaires	–	–	–		
Autres*	74	–	74		
Solde au 31 décembre 2010	1 613	–	1 613	681	932
Augmentations	794	–	794		
Utilisations	(807)	–	(807)		
Reprises pour provisions excédentaires	–	–	–		
Autres*	17	–	17		
Solde au 31 décembre 2011	1 617	–	1 617	722	895

* Désactualisation et incidence de la modification des taux d'actualisation.

20. Billets à payer

FONDS CIRSE	31 décembre 2011	31 décembre 2010	1er avril 2010
Portion de l'emprunt à long terme échéant au cours du prochain exercice	1 315	1 542	1 154
Portion de l'emprunt à long terme échéant à long terme	1 141	2 456	3 998
	2 456	3 998	5 152

L'emprunt à long terme est constitué des deux billets suivants du Fonds de financement du gouvernement du Québec. Le coût de chaque emprunt inclut les frais de gestion facturés lors de son émission.

	31 décembre 2011	31 décembre 2010	1er avril 2010
L'emprunt n° 1 sur billet porte intérêt au taux de 4,31 % après les frais d'émission et de gestion jusqu'au 10 octobre 2011.	–	283	529
L'emprunt n° 2 sur billet porte intérêt au taux de 4,34 % après les frais d'émission et de gestion jusqu'au 10 octobre 2013.	2 456	3 715	4 623
	2 456	3 998	5 152

Les derniers remboursements de capital prévus au cours des deux prochains exercices s'établissent comme suit :

2012 : 1 315 093 $
2013 : 1 140 489 $

21. Régimes d'avantages du personnel

Régimes de retraite

Les membres du personnel et les dirigeants de la Régie participent à des régimes de retraite généraux et obligatoires, soit au Régime de retraite des employés du gouvernement et des organismes publics (RREGOP), soit au Régime de retraite de l'administration supérieure (RRAS) ou au Régime de retraite du personnel d'encadrement (RRPE). Ces régimes, administrés par la Commission administrative des régimes de retraite et d'assurances (CARRA), sont à prestations définies et comportent des garanties à la retraite et au décès.

Au 31 décembre 2011, le taux de cotisation de la Régie au RREGOP est de 8,69 % (2010 : 8,19 %) de la masse salariale cotisable. Celui du RRPE et du RRAS est de 11,54 % (2010 : 10,54 %).

Les cotisations payées par la Régie et imputées aux postes « salaires et autres avantages du personnel » du résultat global de l'exercice de 12 mois, en fonction des taux de cotisation déterminés pour le service régulier, s'élèvent à 3 819 468 $ (exercice de 9 mois terminé le 31 décembre 2010 : 2 724 502 $). Les obligations de la Régie envers ces régimes gouvernementaux se limitent à ses cotisations à titre d'employeur.

22. Variation nette des éléments hors caisse liés aux activités opérationnelles

	31 décembre 2011	31 décembre 2010
FONDS RRQ		
À recevoir d'un autre fonds administré par la Régie	–	1 659
Cotisations à recevoir de Revenu Québec	(137 059)	(117 005)
Clients et autres débiteurs	(3 025)	(2 370)
Charges payées d'avance	(473)	(86)
Revenus de placement à recevoir (note 15-a)	6 783	8 258
Fournisseurs et autres créditeurs	545	17 179
Dû à un autre fonds administré par la Régie	1 863	452
Provisions	(24 208)	11 651
	(155 574)	(80 262)
FONDS RCR		
Clients et autres débiteurs	112	(206)
À recevoir du fonds RRQ	355	625
Autres créditeurs	(8)	8
Provisions	208	49
	667	476
FONDS CIRSE		
À recevoir du gouvernement du Québec	654	2 652
À recevoir du fonds RRQ	(2 218)	(1 077)
Charges payées d'avance	11	(26)
Autres créditeurs	40	79
Revenus perçus d'avance	38	54
Contributions perçues d'avance	1 072	(71)
Dû au gouvernement du Québec	1 468	–
Dû au fonds RRQ	–	(1 659)
Provisions	4	144
	1 069	96

23. Risques financiers

23-a) Risque de marché

Le risque de marché correspond aux pertes financières que peut subir la Régie en raison des fluctuations défavorables de la valeur des instruments financiers, à la suite de la variation des paramètres qui sous-tendent leur évaluation, notamment les taux d'intérêt, les taux de change ainsi que les cours boursiers.

23-a-1) Risque de marché sur les actifs

Pour gérer ce risque, la Régie dispose d'une politique de placement qui vise à optimiser les rendements du fonds particulier du Régime de rentes du Québec tout en maintenant un niveau de risque qui soit acceptable pour la Régie. Le comité de placement de la Régie révise

périodiquement cette politique. La pierre angulaire de cette politique est l'établissement du portefeuille de référence, lequel correspond à la répartition cible à long terme par catégorie d'actifs, ainsi qu'aux déviations maximales permises par rapport aux pondérations cibles. La proportion des catégories d'actifs composant le portefeuille de référence de la Régie détermine le niveau d'exposition au risque de marché. Le tableau ci-dessous décrit le portefeuille de référence de la Régie en date du 31 décembre 2011.

	Borne minimale	Portefeuille de référence	Borne maximale
PORTEFEUILLE			
Valeurs à court terme	0,0 %	0,5 %	4,5 %
Obligations	18,0 %	22,0 %	27,0 %
Dettes immobilières	4,5 %	7,5 %	9,5 %
Sous-total des revenus fixes	**26,0 %**	**30,0 %**	**36,0 %**
Infrastructures	0,8 %	3,5 %	7,0 %
Immeubles	8,0 %	13,0 %	16,0 %
Sous-total des placements sensibles à l'inflation	**11,0 %**	**16,5 %**	**20,5 %**
Actions canadiennes	9,0 %	13,0 %	17,0 %
Actions mondiales	4,0 %	7,0 %	9,0 %
Québec Mondial	0,0 %	5,5 %	7,2 %
Actions américaines	1,3 %	4,0 %	6,8 %
Actions EAEO	4,0 %	8,0 %	12,0 %
Actions des marchés en émergence	3,0 %	6,0 %	8,0 %
Placements privés	6,0 %	10,0 %	13,0 %
Sous-total des actions	**47,5 %**	**53,5 %**	**59,5 %**
Fonds de couverture	0,0 %	0,0 %	0,0 %
BTAA	0,0 %	0,0 %	0,0 %
Autres	0,0 %	0,0 %	0,0 %
Sous-total des autres placements	**0,0 %**	**0,0 %**	**0,0 %**
Total global		**100,0 %**	
STRATÉGIE DE SUPERPOSITION INCLUSE DANS LE PORTEFEUILLE			
Devise US	3,70 %	7,60 %	10,50 %
Devises EAEO	6,80 %	10,30 %	13,60 %

Note : dans ce tableau, seuls les éléments surlignés en gris peuvent être additionnés ensemble pour donner la somme verticale globale de 100 %. Les autres additions verticales sont à éviter, car les chiffres indiqués représentent plutôt des bornes minimales ou maximales globales fixées à la Caisse pour un groupe de portefeuilles donnés.

De son côté, la Caisse a notamment pour mission de gérer les sommes qui lui sont confiées par les déposants en recherchant le rendement optimal de leur capital, et ce, dans le respect de leur politique de placement. La Caisse a mis en place différentes politiques, directives et procédures pour encadrer le déroulement de ses activités et effectuer la gestion du risque, selon les fonctions et les responsabilités qui lui sont attribuées.

Entre autres, la Caisse détermine la politique d'investissement pour chaque portefeuille spécialisé. La politique d'investissement définit la philosophie, le type de gestion, l'univers de placement, l'indice de référence, l'objectif de valeur ajoutée et l'encadrement de risque, qui comprend notamment des limites de concentration. Les gestionnaires connaissent et sont tenus de respecter les limites propres à leurs activités d'investissement. Afin d'assurer l'objectivité et la rigueur nécessaires à la gestion des risques, la Caisse confie la définition et le contrôle de la politique de gestion intégrée des risques ainsi que des politiques d'investissement des portefeuilles spécialisés à des équipes indépendantes des gestionnaires de portefeuilles. La gestion des risques effectuée par la Caisse est détaillée dans ses propres états financiers.

Il est important de mentionner ici que la Caisse mesure le risque de marché au moyen de la méthode dite *de la valeur à risque* (VaR), qui repose sur une évaluation statistique de la volatilité de la juste valeur de chacune des positions et de leurs corrélations. La VaR est une estimation statistique de la perte financière potentielle que pourrait subir un portefeuille, selon un niveau de confiance et une période d'exposition donnés. La Caisse utilise un niveau de confiance de 99 % dans son calcul. Elle évalue la VaR pour chaque instrument contenu dans l'ensemble des portefeuilles spécialisés et agrège l'information pour le portefeuille du fonds particulier.

La Caisse utilise la méthode de la simulation historique pour estimer la VaR. La méthode de la simulation historique se fonde principalement sur l'hypothèse que l'avenir sera semblable au passé. Elle nécessite que les séries de données historiques de l'ensemble des facteurs de risque nécessaires à l'évaluation du rendement des instruments soient disponibles. En l'absence de ces données historiques, des méthodes de substitution sont utilisées. Un historique de 1 500 jours d'observation des facteurs de risque, tels que la fluctuation des taux de change, des taux d'intérêt et des prix des actifs financiers, est utilisé pour évaluer la volatilité des rendements et la corrélation entre le rendement des actifs. Avant le 31 décembre 2010, la Caisse utilisait un niveau de confiance de 99 % et un historique de 1 300 jours dans son calcul de la VaR.

Deux types de risques sont calculés, soit les risques absolu et actif. Le risque absolu, ou la VaR absolue, du portefeuille de référence de la Caisse (portefeuille visé par les déposants globalement) est la résultante du risque (la volatilité) des indices de référence des catégories d'actifs qui composent ce portefeuille. Par exemple, si les déposants choisissaient globalement d'augmenter la proportion des actions dans leur portefeuille de référence respectif, ce risque s'en trouverait automatiquement accru étant donné la plus grande volatilité de cette catégorie d'actifs. Le rendement absolu attendu s'en trouverait aussi augmenté. Le risque absolu du portefeuille global (composé des investissements réels) correspond au risque (la volatilité) des positions qui composent le portefeuille global de la Caisse. Le risque absolu du portefeuille global et celui du portefeuille de référence se calculent selon la même méthode, mais couvrent différents portefeuilles, soit le portefeuille global réellement investi par la Caisse et le portefeuille de référence visé par les déposants.

Le risque actif, ou la VaR de la gestion active, représente la possibilité que la Caisse dégage un rendement différent de celui du portefeuille de référence en gérant le portefeuille du fonds particulier de façon active. Plus le risque actif est élevé, plus le rendement absolu attendu du portefeuille du fonds particulier tendra à se démarquer du rendement du portefeuille de référence.

Le risque absolu du portefeuille de référence, le risque absolu et le risque actif du portefeuille du fonds particulier sont mesurés régulièrement.

Au 31 décembre 2011, le risque absolu et le risque actif du fonds particulier du Régime à la Caisse, selon un niveau de confiance de 99 % et un historique de 1 500 jours, sont respectivement de 3 310 et de 380 points centésimaux. Il est à noter que, compte tenu des limites inhérentes à cette méthode, les résultats réels pourraient différer de ces calculs.

Finalement, mentionnons que la Caisse fournit à la Régie l'information de gestion sur une base régulière pour lui permettre d'effectuer ses diverses analyses et contrôles de l'application de sa politique de placement. Pour l'aider à effectuer ces analyses, la Régie a notamment recours à un consultant indépendant spécialisé dans la gestion des caisses de retraite.

23-a-1-a) Risque de change

Le risque de change correspond au risque que la juste valeur ou les flux de trésorerie futurs d'un instrument financier fluctuent en raison des variations des cours des devises.

Pour ce qui concerne le risque de change, il est à noter que la mesure de celui-ci est intégrée dans le calcul global de la VaR décrit dans les paragraphes précédents.

La Régie, par sa politique de placement, fixe les positions de référence sur les devises USD et EAEO, ainsi que les déviations maximales permises, de façon à s'assurer que l'exposition nette de référence du portefeuille à ces devises ne dépasse pas son exposition de référence aux marchés boursiers libellés dans ces mêmes devises.

Il est aussi à noter que tous les portefeuilles spécialisés offerts par la Caisse sont couverts contre le risque de change, à l'exception des portefeuilles spécialisés des actions américaines, des actions EAEO, des actions mondiales et des actions des marchés en émergence. Des stratégies de superposition de devises sont employées par la Caisse pour compléter l'exposition désirée aux placements libellés dans la devise américaine (USD) et dans les devises des pays de la zone EAEO. Ces stratégies consistent en des positions en produits dérivés sur les devises USD et EAEO, notamment à travers des achats et des ventes de contrats à terme. Ces produits dérivés sont des instruments qui permettent d'acheter ou de vendre l'élément sous-jacent à une quantité et à un prix établis par le contrat et selon l'échéance indiquée dans l'entente. Les contrats à terme de gré à gré sont assortis de conditions sur mesure négociées directement entre les parties sur le marché hors cote. Leurs termes varient généralement d'un à 12 mois. À l'échéance, de nouveaux instruments financiers dérivés sont négociés dans le but de maintenir à long terme une gestion efficace des risques de change associés aux placements étrangers. Le tableau ci-dessous résume les instruments dérivés ainsi détenus par la Caisse pour le fonds 300 (RRQ) :

	31 décembre 2011		31 décembre 2010	
	Juste valeur	Montant nominal	Juste valeur	Montant nominal
Contrats de change à terme				
Achats	(258)	286 960	199	80 772
Ventes	35	321 108	174	10 096
	(223)	608 068	373	90 868

Note : lorsque les opérations de gestion des risques de change impliquent le recours simultané à la devise américaine et à d'autres devises, le montant nominal de référence retenu ici représente uniquement la valeur finale exprimée en dollars canadiens.

23-a-2) Risque de marché sur les passifs

La Régie est également exposée à un risque de taux d'intérêt pour ses passifs en raison de ses marges de crédit dont le taux d'intérêt est variable. La direction de la Régie ne juge pas important d'utiliser des instruments dérivés pour gérer ce risque étant donné qu'il s'agit d'emprunts à court terme en dollars canadiens.

En ce qui concerne les billets à payer, ce risque est jugé négligeable, étant donné que la Régie ne peut pas les rembourser par anticipation, ni en renégocier les taux avant leur échéance, et que ceux-ci sont libellés en dollars canadiens.

23-b) Risque de crédit

Le risque de crédit représente la possibilité de subir une perte de la juste valeur dans le cas où un emprunteur, un endosseur, un garant ou une contrepartie ne respecterait pas son obligation de rembourser un prêt ou de remplir tout autre engagement financier, ou verrait sa situation financière se dégrader.

La Régie estime être exposée à un risque de crédit limité à l'égard de ses clients même si les créances ne sont pas garanties. Le risque de non-recouvrement est atténué du fait que les créances proviennent d'un grand nombre de clients, d'une part, et que, d'autre part, la majeure partie de la valeur de ces créances est à recevoir d'organismes publics et parapublics.

La Régie effectue régulièrement le suivi des soldes impayés et entreprend diverses procédures de recouvrement auprès des clients. Ces procédures sont échelonnées selon une gradation des moyens en fonction de l'âge des comptes, de la situation et des mesures antérieures de recouvrement.

La Régie procède périodiquement à l'évaluation de ses créances à recevoir et ajuste le niveau de la provision pour créances irrécouvrables selon une analyse statistique des dossiers clients. L'analyse vise à déterminer le pourcentage de recouvrement moyen en fonction de l'évolution des encaissements réels reçus des clients et de l'expérience d'encaissement des soldes impayés observée pour diverses situations ou événements. Les résultats de cette analyse sont présentés à la note 13 et peuvent être comparés avec le solde total des comptes clients.

Dans les actifs financiers du fonds particulier à la Caisse, il y a également des éléments de risques de crédit pour la Régie, puisque l'actif net de son fonds particulier est investi dans des portefeuilles sous-jacents. Le fonds particulier de la Régie est donc exposé indirectement au risque de crédit. Le risque provient notamment des titres à revenus fixes, des instruments financiers dérivés, et de l'octroi de garanties financières ou d'engagements de prêts donnés. L'analyse et la gestion de ces risques sont effectuées directement par la Caisse pour l'ensemble des portefeuilles qu'elle gère au nom des déposants. L'information à ce sujet est disponible dans les états financiers de la Caisse.

Par ailleurs, tous les instruments financiers détenus directement par le fonds particulier à la Caisse sont conclus avec une entité qui détient elle-même une cote de crédit AAA.

23-c) Risque de liquidité

Le risque de liquidité représente l'éventualité de ne pas pouvoir respecter en permanence ses engagements liés à ses passifs financiers sans devoir se procurer des fonds à des prix anormalement élevés ou procéder à la vente forcée d'éléments d'actifs.

La Régie effectue annuellement une analyse des besoins de liquidités prévus pour les cinq prochaines années. Cette analyse comporte des prévisions pour la première année qui sont ventilées mois par mois, et celles des quatre années suivantes sont ventilées annuellement. À chaque début d'exercice, la Régie effectue à l'avance une planification quotidienne des besoins réels de liquidités pour les 12 mois à venir. Durant l'année, la Régie met à jour ces diverses prévisions s'il survient des changements importants qui peuvent avoir une incidence sur les liquidités prévues.

La Régie dispose également de marges de crédit d'une valeur maximale de 700 millions de dollars pour subvenir à des besoins temporaires de liquidités sans avoir à vendre des unités de dépôts à participation. En outre, une fois par mois, la Régie est en mesure de vendre des unités de dépôts à participation afin de renflouer ses liquidités si elle le désire, par exemple en cas d'imprévus majeurs. Le montant maximal de dépôts à participation qu'il est permis de disposer mensuellement, selon l'article 46 du Règlement de régie interne de la Caisse, est de 15 000 000 $ plus le produit de 2 000 000 $ multiplié par le nombre de mois écoulés depuis la réception de l'avis de retrait du déposant par la Caisse.

Tous les trois ans, la Régie effectue une analyse actuarielle qui établit les prévisions de liquidités pour le Régime sur un horizon très long, soit pour une période de projection minimale de 50 ans.

Dans les actifs financiers confiés à la Caisse, il y a également des éléments de risques de liquidité pour la Régie, puisque ces actifs sont investis dans des portefeuilles sous-jacents. Ce risque provient des émetteurs des placements que la Caisse détient dans ses portefeuilles sous-jacents. L'analyse et la gestion de ces risques sont effectuées directement par la Caisse pour l'ensemble des portefeuilles qu'elle gère au nom des déposants. L'information à ce sujet est disponible dans les états financiers de la Caisse.

D'autre part, les billets à payer du fonds CIRSE sont garantis par le gouvernement du Québec si le fonds ne peut légalement s'acquitter de ses obligations.

Finalement, tous les passifs financiers ont une date d'échéance inférieure à un an à l'exception des billets à payer, pour lesquels l'information sur les dates d'échéance figure à la note 20, et de la portion non courante des provisions (voir détails à la note 19-b) pour laquelle il est difficile de déterminer le rythme exact avec lequel elle pourrait diminuer.

Puisque la Régie dispose d'une grande quantité de liquidités ou de facilités de crédit pour régler ses passifs, il n'y a pas de plan défini de gestion du risque à cet égard. Pour toutes ces raisons, le risque de liquidité de la Régie est jugé faible.

24. Engagements

La Régie a déjà conclu, pour le prochain exercice et les suivants, des contrats irrévocables avec divers fournisseurs. Le tableau ci-dessous détaille la valeur de ses engagements pour chacun des fonds :

	31 décembre 2011	31 décembre 2010
FONDS RRQ		
Engagements relatifs à des dépenses courantes	10 696	16 700
FONDS CIRSE		
Engagements relatifs à des dépenses courantes	86	220

Il n'y a aucun engagement pour le fonds RCR. De plus, aucun des montants n'est relatif à des immobilisations corporelles ou incorporelles.

25. Gestion du capital

25-a) Fonds du Régime de rentes du Québec

Pour ce fonds, le capital est représenté par « l'actif net du fonds ». Au 31 décembre 2011, ce montant est de 35 234 843 milliers de dollars (31 décembre 2010 : 33 896 975 milliers de dollars; 1er avril 2010 : 30 297 847 milliers de dollars).

L'objectif de gestion de cet actif net est décrit plus en détails à la note 2-a-1).

25-b) Fonds de surveillance des régimes complémentaires de retraite

Pour ce fonds, le capital est représenté par « l'actif net du fonds ». Au 31 décembre 2011, ce montant est de 12 772 milliers de dollars (31 décembre 2010 : 13 135 milliers de dollars; 1er avril 2010 : 10 735 milliers de dollars).

La Régie a comme objectif de maintenir et, si possible, d'accroître cette réserve de capital pour pallier divers imprévus qui pourraient survenir dans le futur, mais qui sont inconnus à ce moment. Cette approche prudente de gestion permet d'éviter la hausse de tarifs pour financer ces éventuels imprévus.

25-c) Fonds pour l'administration du crédit d'impôt remboursable pour le soutien aux enfants

Pour ce fonds, le capital est représenté par « l'actif net du fonds ». Puisque ce fonds consiste en la gestion d'un programme au nom du gouvernement du Québec, l'objectif n'est pas d'accumuler une réserve de capital pour les imprévus futurs, mais plutôt de gérer les opérations courantes de ce programme. Ainsi, si lors d'un exercice il y a un surplus budgétaire dans la gestion des opérations courantes du programme, le niveau de revenu provenant du gouvernement sera diminué en conséquence de façon à ramener le surplus à zéro. À l'inverse, s'il y a un déficit, le gouvernement, avec son approbation préalable, comblera la différence.

Ainsi, au 31 décembre 2011, l'actif net est nul (31 décembre 2010 : nul; 1er avril 2010 : nul). Puisque l'actif net est toujours égal à zéro, aucun état de variation de l'actif net du fonds n'est présenté.

26. Transactions avec des parties liées

Les parties liées comprennent seulement les principaux dirigeants de la Régie.

Les rémunérations allouées aux principaux dirigeants, soit les administrateurs et les membres de la haute direction, sont détaillées dans le tableau ci-dessous.

	31 décembre 2011 (12 mois)	31 décembre 2010 (9 mois)
Administrateurs qui sont membres du conseil d'administration*	–	–
Membres du comité de direction de la Régie :		
– Salaires et autres avantages du personnel à court terme	1 223	844
– Avantages postérieurs à l'emploi**	82	57
	1 305	901

* Les administrateurs de la Régie sont des personnes bénévoles à l'exception du président-directeur général. La rémunération de ce dernier est incluse dans la rubrique « Membres du comité de direction de la Régie ».

** Correspond à la part payée par l'employeur pour les régimes de retraite de ces individus. Cette dépense est incluse dans l'information fournie à la note 8.

27. Transition aux normes IFRS

Tel qu'il est précisé à la note 3, les présents états financiers constituent les premiers à être préparés par la Régie en vertu des Normes internationales d'information financière (IFRS) telles que publiées par l'IASB. La Régie a appliqué la norme IFRS 1 – Première application des normes internationales d'information financière aux fins de l'établissement des états financiers de l'exercice terminé le 31 décembre 2011, des informations comparatives de l'exercice de 9 mois terminé le 31 décembre 2010 et de l'état de la situation financière d'ouverture au 1er avril 2010 (la « date de transition »). Les états financiers de la Régie étaient auparavant préparés conformément aux PCGR du Canada.

27-a) Choix des exemptions aux IFRS

À la date de transition, la direction de la Régie a choisi de désigner les dépôts à participation au fonds particulier à la Caisse comme étant à la juste valeur par le biais du résultat net.

27-b) Exceptions à l'application rétrospective d'autres IFRS

Les estimations formulées conformément aux IFRS à la date de transition et pour la période comparative présentée sont demeurées cohérentes avec celles établies antérieurement par la Régie selon les PCGR du Canada et n'ont pas été révisées lors de l'application des IFRS.

27-c) Rapprochements des PCRG du Canada et des IFRS

Pour chaque fonds, les tableaux suivants présentent l'effet de la transition aux IFRS à partir des états financiers publiés antérieurement selon les PCGR du Canada. Les rapprochements suivants sont présentés :

- Rapprochement du résultat global au 31 décembre 2010;
- Rapprochement de la situation financière au 1er avril 2010 et au 31 décembre 2010.

Le passage aux normes IFRS n'a eu aucune incidence sur l'actif net des fonds et n'a pas eu d'effets significatifs sur leurs états des flux de trésorerie.

27-c-1) Rapprochement du résultat global au 31 décembre 2010

FONDS RRQ	PCGR canadiens	Reclassements	Effet de la transition aux IFRS	IFRS
PRODUITS				
Produits des activités ordinaires – Cotisations au Régime	7 794 554			7 794 554
Revenus de placement	3 457 777		2 149[a]	3 459 926
Autres produits	1 371			1 371
Total des produits	11 253 702	–	2 149	11 255 851
CHARGES				
Rentes de retraite	5 710 505			5 710 505
Rentes de conjoint survivant	1 167 295			1 167 295
Rentes d'invalidité	590 790	1 269[b]		592 059
Rentes d'orphelin	11 457			11 457
Rentes d'enfant de cotisant invalide	7 692			7 692
Prestations de décès	73 332			73 332
Remboursement de prestations d'aide sociale au MESS	1 269	(1 269)[b]		–
	7 562 340	–	–	7 562 340
Frais d'administration	77 704			77 704
Charges financières	–		2 149[a]	2 149
Créances irrécouvrables reliées aux cotisations non perçues	14 530			14 530
Total des charges	7 654 574	–	2 149	7 656 723
RÉSULTAT NET ET GLOBAL DE L'EXERCICE	3 599 128	–	–	3 599 128

a et b : voir la note 27-e-1).

27-c-1) Rapprochement du résultat global au 31 décembre 2010 (*Suite*)

FONDS RCR	PCGR canadiens	Reclassements	Effet de la transition aux IFRS	IFRS
PRODUITS				
Produits des activités ordinaires	7 092		43[c]	7 135
Autres produits	43		(43)[c]	–
Rendement attribué par le fonds RRQ	1 066			1 066
Administration provisoire de régimes de retraite	842			842
Total des produits	9 043	–	–	9 043
CHARGES				
Salaires et autres avantages du personnel	4 290			4 290
Courrier et communications	57			57
Frais de déplacement	33			33
Services professionnels et techniques	552			552
Entretien et location d'immeubles	283			283
Entretien et location informatiques	166			166
Fournitures	31			31
Autres	5			5
Dotation aux amortissements des immobilisations attribuée par le fonds RRQ	240			240
Dotation aux amortissements des immobilisations incorporelles du fonds	103			103
Honoraires d'administration provisoire de régimes de retraite	883			883
Total des charges	6 643	–	–	6 643
RÉSULTAT NET ET GLOBAL DE L'EXERCICE	2 400	–	–	2 400

c : voir la note 27-e-1).

27-c-1) Rapprochement du résultat global au 31 décembre 2010 *(Suite)*

FONDS CIRSE	PCGR canadiens	Reclassements	Effet de la transition aux IFRS	IFRS
PRODUITS				
Contributions du gouvernement du Québec	24 713			24 713
Autres produits	17			17
Total des produits	24 730	–	–	24 730
CHARGES				
Salaires et autres avantages du personnel	13 347			13 347
Courrier et communications	1 545			1 545
Frais de déplacement	101			101
Services professionnels et techniques	3 254			3 254
Expertises médicales externes	–			–
Entretien et location d'immeubles	1 110			1 110
Entretien et location informatiques	1 774			1 774
Fournitures	133			133
Autres	21			21
Participation au financement du Tribunal administratif	357			357
Dotation aux amortissements des immobilisations attribuée par le fonds RRQ	1 403			1 403
Dotation aux amortissements des immobilisations incorporelles du fonds	1 536			1 536
Charges financières	149			149
Total des charges	24 730	–	–	24 730
RÉSULTAT NET ET GLOBAL DE L'EXERCICE	–	–	–	–

27-c-2) Rapprochement de la situation financière au 1er avril 2010

FONDS RRQ	PCGR canadiens	Reclassements	Effet de la transition aux IFRS	IFRS
ACTIFS				
Trésorerie	–		567[d]	567
À recevoir d'un autre fonds administré par la Régie	1 659			1 659
Cotisations à recevoir de Revenu Québec	657 346			657 346
Clients et autres débiteurs	29 859	(948)[e]		28 911
Charges payées d'avance	–	948[e]		948
Actifs financiers confiés à la Caisse	29 850 931			29 850 931
Immobilisations	32 651		(32 651)[f]	–
Immobilisations corporelles	–		4 049[f]	4 049
Immobilisations incorporelles	–		28 602[f]	28 602
Total des actifs	30 572 446	–	567	30 573 013
PASSIFS				
Découvert bancaire	57 172		567[d]	57 739
Découvert bancaire au fonds général de la Caisse	–			–
Fournisseurs et autres créditeurs	195 449		(60 331)[g]	135 118
Dû à un autre fonds administré par la Régie	1 103			1 103
Provisions	20 875		60 331[g]	81 206
Total des passifs	274 599	–	567	275 166
ACTIF NET				
Actif net du fonds	30 297 847			30 297 847
Total des passifs et de l'actif net	30 572 446	–	567	30 573 013

d à g : voir la note 27-e-1).

27-c-2) Rapprochement de la situation financière au 1er avril 2010 *(Suite)*

FONDS RCR	PCGR canadiens	Reclassements	Effet de la transition aux IFRS	IFRS
ACTIFS				
Trésorerie	10 087			10 087
Clients et autres débiteurs	47			47
À recevoir du fond RRQ	1 103			1 103
Total des actifs courants	11 237	–	–	11 237
Immobilisations	413		(413)[f]	–
Immobilisations incorporelles	–		413[f]	413
Total des actifs non courants	413	–	–	413
Total des actifs	11 650	–	–	11 650
PASSIFS				
Autres créditeurs	–			–
Provisions	–		359[g]	359
Total des passifs courants	–	–	359	359
Provisions	915		(359)[g]	556
Total des passifs non courants	915	–	(359)	556
Total des passifs	915	–	–	915
ACTIF NET				
Actif net du fonds	10 735			10 735
Total des passifs et de l'actif net	11 650	–	–	11 650

f et g : voir la note 27-e-1).

27-c-2) Rapprochement de la situation financière au 1er avril 2010 (*Suite*)

FONDS CIRSE	PCGR canadiens	Reclassements	Effet de la transition aux IFRS	IFRS
ACTIFS				
À recevoir du gouvernement du Québec	528	2 778[h]		3 306
Total des actifs courants	528	2 778	–	3 306
Immobilisations	7 898		(7 898)[f]	–
Immobilisations incorporelles	–		7 898[f]	7 898
Total des actifs non courants	7 898	–	–	7 898
Total des actifs	8 426	2 778	–	11 204
PASSIFS				
Autres créditeurs	146			146
Dû au fonds RRQ	1 659			1 659
Portion à court terme des billets à payer	–		1 154[i]	1 154
Provisions	–		711[g]	711
Total des passifs courants	1 805		1 865	3 670
Provisions	1 469		(711)[g]	758
Contributions perçues d'avance	–	2 778[h]		2 778
Billets à payer	5 152		(1 154)[i]	3 998
Total des passifs non courants	6 621	2 778	(1 865)	7 534
Total des passifs	8 426	2 778	–	11 204
ACTIF NET				
Actif net du fonds	–			–
Total des passifs et de l'actif net	8 426	2 778	–	11 204

f à *i* : voir la note 27-e-1).

27-c-3) Rapprochement de la situation financière au 31 décembre 2010

FONDS RRQ	PCGR canadiens	Reclassements	Effet de la transition aux IFRS	IFRS
ACTIFS				
Trésorerie	–		784[d]	784
À recevoir d'un autre fonds administré par la Régie	–			–
Cotisations à recevoir de Revenu Québec	774 351			774 351
Clients et autres débiteurs	32 315	(1 034)[e]		31 281
Charges payées d'avance	–	1 034[e]		1 034
Actifs financiers confiés à la Caisse	33 845 354			33 845 354
Immobilisations	36 909		(36 909)[f]	–
Immobilisations corporelles	–		3 840[f]	3 840
Immobilisations incorporelles	–		33 069[f]	33 069
Total des actifs	34 688 929	–	784	34 689 713
PASSIFS				
Découvert bancaire	41 744		784[d]	42 528
Découvert bancaire au fonds général de la Caisse	503 501			503 501
Fournisseurs et autres créditeurs	224 101		(71 804)[g]	152 297
Dû à un autre fonds administré par la Régie	1 555			1 555
Provisions	21 053		71 804[g]	92 857
Total des passifs	791 954	–	784	792 738
ACTIF NET				
Actif net du fonds	33 896 975			33 896 975
Total des passifs et de l'actif net	34 688 929	–	784	34 689 713

d à g : voir la note 27-e-1).

27-c-3) Rapprochement de la situation financière au 31 décembre 2010 (*Suite*)

FONDS RCR	PCGR canadiens	Reclassements	Effet de la transition aux IFRS	IFRS
ACTIFS				
Trésorerie	12 975			12 975
Clients et autres débiteurs	253			253
À recevoir du fond RRQ	478			478
Total des actifs courants	13 706	–	–	13 706
Immobilisations	401		(401)[f]	–
Immobilisations incorporelles	–		401[f]	401
Total des actifs non courants	401	–	–	401
Total des actifs	14 107	–	–	14 107
PASSIFS				
Autres créditeurs	8			8
Provisions	–		320[g]	320
Total des passifs courants	8	–	320	328
Provisions	964		(320)[g]	644
Total des passifs non courants	964	–	(320)	644
Total des passifs	972	–	–	972
ACTIF NET				
Actif net du fonds	13 135			13 135
Total des passifs et de l'actif net	14 107	–	–	14 107

f et g : voir la note 27-e-1).

27-c-3) Rapprochement de la situation financière au 31 décembre 2010 (*Suite*)

FONDS CIRSE	PCGR canadiens	Reclassements	Effet de la transition aux IFRS	IFRS
ACTIFS				
À recevoir du fonds RRQ	1 077			1 077
Autres débiteurs	26	(26)[e]		–
Charges payées d'avance	–	26[e]		26
À recevoir du gouvernement du Québec	–	654[h]		654
Total des actifs courants	1 103	654	–	1 757
Immobilisations	6 840		(6 840)[f]	–
Immobilisations incorporelles	–		6 840[f]	6 840
Total des actifs non courants	6 840	–	–	6 840
Total des actifs	7 943	654	–	8 597
PASSIFS				
Autres créditeurs	279	(54)[j]		225
Dû au fonds RRQ	–			–
Dû au gouvernement du Québec	2 053	(2 053)[h]		–
Portion à court terme des billets à payer	–		1 542[i]	1 542
Provisions	–		681[g]	681
Total des passifs courants	2 332	(2 107)	2 223	2 448
Provisions	1 613		(681)[g]	932
Revenus perçus d'avance	–	54[j]		54
Contributions perçues d'avance	–	2 707[h]		2 707
Billets à payer	3 998		(1 542)[i]	2 456
Total des passifs non courants	5 611	2 761	(2 223)	6 149
Total des passifs	7 943	654	–	8 597
ACTIF NET				
Actif net du fonds	–	–	–	–
Total des passifs et de l'actif net	7 943	654	–	8 597

e à j : voir la note 27-e-1).

27-d) Changements de méthodes comptables

La première application des normes IFRS par la Régie n'a occasionné aucun changement de méthodes comptables autres que certains reclassements décrits à la note 27-e-1).

27-e) Reclassements et effets de la transition aux IFRS touchant la présentation

27-e-1) Reclassements et effets de la transition aux IFRS dans la présentation des états financiers

Lors du passage aux normes IFRS, la Régie a effectué certains reclassements afin de se conformer aux règles de présentation des IFRS.

a. Dans l'état du résultat global du fonds RRQ, les charges financières de 2 149 000 dollars sont maintenant présentées séparément des revenus de placement.

b. Dans l'état du résultat global du fonds RRQ, les Remboursements de prestations d'aide sociale au ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale (MESS) de 1 269 000 dollars sont maintenant présentés avec les rentes d'invalidité, car le montant est peu élevé et il s'agit de rentes d'invalidité qui sont payées à des clients par le MESS.

c. Dans l'état du résultat global du fonds RCR, les revenus de 43 000 dollars provenant de la vente de publications et autres produits ont été reclassés dans les produits des activités ordinaires. Ils étaient auparavant dans les autres produits.

d. Dans l'état de la situation financière du fonds RRQ, le découvert bancaire net d'un compte de la Régie dans une institution financière a été séparé des soldes positifs des autres comptes de la Régie dans d'autres institutions financières.

e. Dans l'état de la situation financière des fonds RRQ et CIRSE, les charges payées d'avance qui étaient auparavant incluses dans les clients et autres débiteurs sont maintenant présentées séparément. Le tableau ci-dessous résume les montants en cause pour chaque fonds et selon les dates de fin de période :

Charges payées d'avance		
Fonds comptable	31 décembre 2010	1er avril 2010
RRQ	1 034	948
CIRSE	26	–

f. Dans l'état de la situation financière de chaque fonds comptable, les immobilisations incorporelles sont maintenant présentées séparément des immobilisations corporelles. Dans les états financiers sous les PCGR canadiens, ces deux éléments étaient regroupés ensemble dans les états de la situation financière. Les tableaux ci-après montrent les montants en cause pour chaque fonds et selon les dates de fin de période :

Immobilisations corporelles		
Fonds comptable	**31 décembre 2010**	**1er avril 2010**
RRQ	3 840	4 049

Immobilisations incorporelles		
Fonds comptable	**31 décembre 2010**	**1er avril 2010**
RRQ	33 069	28 602
RCR	401	413
CIRSE	6 840	7 898

g. Dans l'état de la situation financière des fonds RRQ et CIRSE, les provisions qui étaient auparavant incluses dans la catégorie « Fournisseurs et autres créditeurs » sont maintenant présentées séparément. De plus, dans l'état de la situation financière des fonds RCR et CIRSE, les provisions ont été ventilées en portion « courants » ou « non courants ».

h. Dans l'état de la situation financière du fonds CIRSE, les contributions perçues d'avance ont été présentées séparément du montant dû ou à recevoir au gouvernement du Québec. Voici les montants en cause pour chacune des dates de fin de période :

1er avril 2010 : 2 778 000 $
31 décembre 2010 : 2 707 000 $

i. Dans l'état de la situation financière du fonds CIRSE, les billets à payer ont été ventilés en portion « courants » ou « non courants ».

j. Dans l'état de la situation financière du fonds CIRSE, les revenus perçus d'avance ont été présentés séparément du montant des autres créditeurs.

27-e-2) Reclassements d'instruments financiers

Certains instruments financiers ont été retirés, ajoutés ou reclassés à la suite du passage aux normes IFRS.

Retraits

Ceux qui ont été retirés concernent d'une part les charges payées d'avance qui étaient autrefois incluses dans les débiteurs, les revenus perçus d'avance, les contributions perçues d'avance, ainsi que les provisions, car ils ne répondent pas à la définition d'un instrument financier. Cela concerne d'autre part les actifs et les passifs qui découlent d'une obligation légale plutôt que d'une obligation contractuelle. Malgré le fait que la définition était sensiblement la même selon les PCGR canadiens, la Régie considérait alors les instruments découlant d'une obligation légale comme des « équivalents ». La Régie a maintenant décidé de se coller à la définition « pure » des instruments financiers selon les IFRS et de ne plus considérer comme « équivalents » les éléments qui ne répondent pas à cette définition.

Ajouts

Ceux qui ont été ajoutés concernent des soldes de comptes bancaires dans des institutions financières distinctes, qui ne sont pas compensables entre eux, qui ont été ajoutés à la trésorerie et qui ont été retirés du découvert bancaire.

Reclassements

Ceux qui ont été reclassés concernent des actifs ou passifs financiers qui, selon les PCGR canadiens, pouvaient être désignés unilatéralement comme faisant partie de l'équivalent de la classification IFRS « Instruments à la juste valeur par le biais du résultat net ». La Régie avait ainsi désigné certains de ses instruments de façon unilatérale. Or, elle ne peut plus les désigner dans la même catégorie selon les IFRS puisqu'ils ne répondent pas aux critères de désignation permettant de le faire. Les instruments concernés ont donc été reclassés dans les catégories « Trésorerie, prêts et créances » ou « Autres passifs financiers ».

Les tableaux suivants permettent de reconstituer les données des diverses classifications entre les états financiers publiés selon les PCGR canadiens et ceux publiés selon les IFRS en date du 1er avril 2010 et du 31 décembre 2010 .

27-e-2) Reclassements d'instruments financiers *(Suite)*

a) En date du 1er avril 2010

	Valeur selon les états financiers « PCGR canadiens » au 31 mars 2010	Actifs ou passifs financiers retirés	Actifs ou passifs financiers ajoutés	Actifs ou passifs financiers reclassés	Valeur selon les états financiers « IFRS » au 1er avril 2010
FONDS RRQ					
Actifs financiers à la juste valeur par le biais du résultat net	30 539 795	(658 294)		(415 581)	29 465 920
Trésorerie, prêts et créances	–		567	415 581	416 148
Total des actifs financiers	30 539 795	(658 294)	567	–	29 882 068
Passifs financiers à la juste valeur par le biais du résultat net	253 724	(116 453)		(137 271)	–
Autres passifs financiers	–		567	137 271	137 838
Total des passifs financiers	253 724	(116 453)	567	–	137 838
FONDS RCR					
Actifs financiers à la juste valeur par le biais du résultat net	11 237	(47)		(11 190)	–
Trésorerie, prêts et créances	–			11 190	11 190
Total des actifs financiers	11 237	(47)	–	–	11 190
Passifs financiers à la juste valeur par le biais du résultat net	–				–
Autres passifs financiers	–				–
Total des passifs financiers	–	–	–	–	–
FONDS CIRSE					
Actifs financiers à la juste valeur par le biais du résultat net	528			(528)	–
Trésorerie, prêts et créances	–		2 778	528	3 306
Total des actifs financiers	528	–	2 778	–	3 306
Passifs financiers à la juste valeur par le biais du résultat net	1 805			(1 805)	–
Autres passifs financiers	5 152			1 805	6 957
Total des passifs financiers	6 957	–	–	–	6 957

b) En date du 31 décembre 2010

	Valeur selon les états financiers « PCGR canadiens » au 31 décembre 2010	Actifs ou passifs financiers retirés	Actifs ou passifs financiers ajoutés	Actifs ou passifs financiers reclassés	Valeur selon les états financiers « IFRS » au 31 décembre 2010
FONDS RRQ					
Actifs financiers à la juste valeur par le biais du résultat net	34 652 020	(775 385)		(120 960)	33 755 675
Trésorerie, prêts et créances	–		784	120 960	121 744
Total des actifs financiers	34 652 020	(775 385)	784	–	33 877 419
Passifs financiers à la juste valeur par le biais du résultat net	770 901	(130 679)		(640 222)	–
Autres passifs financiers	–		784	640 222	641 006
Total des passifs financiers	770 901	(130 679)	784	–	641 006
FONDS RCR					
Actifs financiers à la juste valeur par le biais du résultat net	13 706	(253)		(13 453)	–
Trésorerie, prêts et créances	–			13 453	13 453
Total des actifs financiers	13 706	(253)	–	–	13 453
Passifs financiers à la juste valeur par le biais du résultat net	8			(8)	–
Autres passifs financiers	–			8	8
Total des passifs financiers	8	–	–	–	8
FONDS CIRSE					
Actifs financiers à la juste valeur par le biais du résultat net	1 103	(26)		(1 077)	–
Trésorerie, prêts et créances	–		654	1 077	1 731
Total des actifs financiers	1 103	(26)	654	–	1 731
Passifs financiers à la juste valeur par le biais du résultat net	2 332	(2 107)		(225)	–
Autres passifs financiers	3 998			225	4 223
Total des passifs financiers	6 330	(2 107)	–	–	4 223

Annexes

Annexe 1 – Services en ligne 203

Annexe 2 – Liste des ententes de communication de renseignements personnels en vigueur au 31 décembre 2011 204

Annexe 3 – Code d'éthique et de déontologie qui s'applique aux administrateurs 207

Annexe 4 – Modes de prestation de services offerts à la clientèle 212

Annexe 1

Services en ligne

Le site Web de la Régie offre plusieurs services en ligne. Certains permettent un accès direct aux renseignements du client. Cet accès s'effectue en toute sécurité à l'aide de clicSÉQUR, le service québécois d'authentification gouvernementale. Ces services sont dits personnalisés. D'autres permettent de remplir une demande et de la transmettre en ligne de façon sécuritaire sans nécessiter d'authentification. Enfin, quelques applications interactives sont offertes, par exemple des simulateurs, des outils de recherche ou des questionnaires d'évaluation des connaissances. Le tableau suivant dresse la liste des services en ligne disponibles sur le Web.

Services communs au Régime de rentes du Québec et au Soutien aux enfants	• *Mon dossier* à la Régie • Demande de changement d'adresse • Demande d'inscription ou de changement au dépôt direct fait au Canada
Régime de rentes du Québec	• Demande de rente de retraite • Demande de prestations de survivants (incluant la prestation de décès, la rente de conjoint survivant et la rente d'orphelin) • Relevé de participation au Régime de rentes du Québec • Demande de retenue d'impôt • Demande de duplicata de relevés d'impôt
Soutien aux enfants	• Demande de paiement de Soutien aux enfants • Demande de changement de fréquence des versements • Changement de situation conjugale • Banque de prénoms
Régimes complémentaires de retraite (incluant CRI* et FRV**)	• Déclaration annuelle de renseignements • Consultation des régimes de retraite supervisés par la Régie • Questions de savoir – Nouveaux membres de comités de retraite • Questions de savoir – Partage des droits entre conjoints • Loi et règlements sur les régimes complémentaires de retraite – Extraits commentés • FRV Calculs Express • Établissements financiers offrant des CRI ou des FRV
Planification financière de la retraite	• SimulR • SimulRetraite

* Compte de retraite immobilisé

** Fonds de revenu viager

Annexe 2

Liste des ententes de communication de renseignements personnels en vigueur au 31 décembre 2011

(Art. 67, 68 et 68.1 de la *Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels*)

Pour l'administration du Régime de rentes du Québec

Commission de la santé et de la sécurité du travail pour procéder à la coordination des prestations d'invalidité et de retraite.

Gouvernement du Canada pour l'administration des deux régimes.

Gouvernement du Canada pour le remboursement de l'excédent de cotisation à un salarié.

Gouvernement du Canada pour le paiement de prestations à des cotisants aux deux régimes.

Gouvernement du Canada pour l'attribution des numéros d'assurance sociale.

Gouvernement du Canada pour le traitement d'une demande et l'exécution du partage des gains admissibles non ajustés ou des gains non ajustés ouvrant droit à pension.

Gouvernement du Canada pour le traitement des demandes de partage de la rente de retraite et des demandes de cession de la pension de retraite.

Gouvernement du Canada pour lui permettre de tenir à jour son registre d'assurance sociale (données de naissance) et pour que la Régie tienne à jour son fichier du Régime de rentes du Québec.

Ministère du Revenu, devenu l'Agence du Revenu du Québec, pour la constitution et la tenue du registre des cotisants.

Régie de l'assurance maladie du Québec pour mettre à jour mutuellement certaines adresses et s'informer des décès.

Société de l'assurance automobile du Québec pour procéder à la coordination des prestations d'invalidité et de retraite.

Société de l'assurance automobile du Québec pour procéder à des ajustements financiers à la suite de la coordination des prestations d'invalidité des deux organismes.

Pour l'administration du crédit d'impôt remboursable pour le soutien aux enfants

Gouvernement du Canada en vue de mettre à jour le fichier des prestations familiales servant à la mise en paiement du crédit d'impôt remboursable pour le soutien aux enfants.

Ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale pour la vérification du statut de prestataire d'aide sociale d'une personne qui est débitrice envers la Régie.

Ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale pour la certification de certains documents requis pour l'administration du crédit d'impôt remboursable pour le soutien aux enfants.

Ministère du Revenu, devenu l'Agence du Revenu du Québec, aux fins de l'administration du crédit d'impôt remboursable pour le soutien aux enfants.

Ministère du Revenu, devenu l'Agence du Revenu du Québec, pour l'affectation des remboursements fiscaux aux dettes contractées en vertu de la *Loi sur les prestations familiales*.

Ministère du Revenu, devenu l'Agence du Revenu du Québec, pour permettre le recouvrement d'un montant dû au titre d'un paiement de Soutien aux enfants reçu sans droit.

Régie de l'assurance maladie du Québec pour mettre à jour mutuellement certaines adresses et s'informer des décès.

Pour l'application de la *Loi sur le régime de rentes du Québec* et l'administration du crédit d'impôt remboursable pour le soutien aux enfants

Directeur de l'état civil pour être informé des nouvelles inscriptions au registre de l'état civil et obtenir des attestations relatives aux actes de l'état civil.

Centres jeunesse (32 ententes) pour coordonner les contributions financières demandées par le centre et le paiement par la Régie du crédit d'impôt remboursable pour le soutien aux enfants ou le paiement des rentes du Régime de rentes du Québec (deux ententes avec chacun des 16 centres jeunesse du Québec).

Pour l'application d'autres lois ou l'administration de programmes confiée à des ministères ou à d'autres organismes

Commission administrative des régimes de retraite et d'assurances pour lui permettre de procéder à la coordination des prestations d'invalidité des deux organismes.

Commission administrative des régimes de retraite et d'assurances pour lui permettre de retrouver des participants, des bénéficiaires, des conjoints survivants ou des héritiers légaux, afin de procéder au versement ou au remboursement de cotisations.

Commission administrative des régimes de retraite et d'assurances pour lui permettre d'obtenir de la Régie des renseignements sur les cotisants, afin de leur accorder les prestations de leur régime de retraite, et pour faciliter le traitement des rapports annuels des employeurs.

Commission de la construction du Québec pour lui permettre d'harmoniser l'administration des régimes d'avantages sociaux dans l'industrie de la construction et de verser les prestations prévues par ces régimes.

Conseil du trésor pour lui permettre de procéder à la coordination des rentes de conjoint survivant des membres du personnel cadre des secteurs public et parapublic.

Ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale pour l'affectation de l'allocation familiale au remboursement de l'aide conditionnelle.

Ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale pour s'assurer de la couverture des besoins essentiels des enfants de familles prestataires de la sécurité du revenu qui ne recevraient pas l'allocation maximale.

Ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale pour la gestion de l'aide conditionnelle aux prestataires d'une rente.

Ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale pour lui permettre de recevoir des renseignements sur les clients communs au regard des montants de rente.

Ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale pour le remboursement par la Régie de l'aide sociale dans certains cas.

Ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale pour lui permettre de mettre à jour des renseignements sur des clients disparus.

Ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale pour lui permettre d'établir l'identité des prestataires du programme d'assistance-emploi qui sont admissibles à une rente d'invalidité.

Ministère du Revenu, devenu l'Agence du Revenu du Québec, pour permettre la mise à jour du fichier « Identification du fichier des individus ».

Ministère du Revenu, devenu l'Agence du Revenu du Québec, pour lui permettre d'avoir des renseignements sur les familles aux fins de l'administration du crédit d'impôt pour solidarité.

Régie de l'assurance maladie du Québec pour l'administration et l'application du programme de contribution des adultes hébergés.

Annexe 3

Code d'éthique et de déontologie qui s'applique aux administrateurs

Préambule

La Régie a pour mission de veiller à la sécurité financière des Québécoises et Québécois et de leur famille, à diverses étapes de leur vie. Ce rôle découle des mandats d'administration que lui confient la *Loi sur le régime de rentes du Québec*, la *Loi sur les régimes complémentaires de retraite* ainsi que la *Loi sur les impôts* concernant le crédit d'impôt remboursable pour le soutien aux enfants.

L'exercice de cette mission exige de ses administrateurs qu'ils adhèrent aux valeurs de gestion qu'elle s'est données et qu'ils s'engagent à en favoriser le respect. À titre d'administrateurs publics, leur action doit de plus être guidée par des principes d'éthique et des règles de déontologie propres à assurer et à préserver la confiance des citoyens envers la Régie et envers l'administration publique.

I – Dispositions générales

Section 1 – Définitions

1.1 Dans le présent code d'éthique, à moins que le contexte n'indique un sens différent, les termes ou expressions suivantes signifient ceci :

- « Administrateur » : un membre du conseil d'administration de la Régie. Pour les fins du code, sont également considérés comme des administrateurs, les vice-présidents, suivant la définition mentionnée au *Règlement sur l'éthique et la déontologie des administrateurs publics* (c. M-30, r.0.1).
- « Conflit d'intérêts » : toute situation réelle, apparente, potentielle ou éventuelle, dans laquelle un administrateur pourrait être enclin à favoriser son intérêt personnel ou celui d'une personne liée au détriment d'une autre personne.
- « Conseil » : le conseil d'administration de la Régie.
- « Comité du conseil d'administration » : comité créé par le conseil d'administration et composé de certains de ses membres.
- « Membre du conseil d'administration » : personne nommée par le gouvernement au conseil d'administration de la Régie, y compris le président de la Régie qui siège d'office au conseil d'administration.
- « Régie » : la Régie des rentes du Québec.
- « Personne liée » : des particuliers unis par les liens du sang, de l'adoption, du mariage ou qui vivent maritalement depuis au moins un (1) an, de même que toute corporation, société ou autre entité dans laquelle l'administrateur ou ses proches détiennent un intérêt déterminant.

Section 2 – Champ d'application et interprétation

2.1 Les dispositions du présent code d'éthique s'appliquent aux administrateurs de la Régie.

2.2 Le code d'éthique n'est pas un substitut à toutes dispositions législatives, réglementaires, ou déontologiques applicables aux administrateurs de la Régie, y compris celles prévues dans la *Loi sur la transparence et l'éthique en matière de lobbyisme*, (L.R.Q., c. T-11.011) et le *Règlement sur l'éthique et la déontologie des administrateurs publics*, (c. M-30, r.0.1), notamment à ses articles 20 à 33 pour les règles particulières concernant l'exercice d'activités politiques par le président de la Régie ou les vice-présidents et celles gouvernant leur rémunération.

En cas de divergence, l'administrateur de la Régie doit se soumettre aux dispositions les plus exigeantes. De plus, en cas de doute, il doit agir dans l'esprit des principes énoncés par les dispositions.

2.3 Le code d'éthique n'exclut d'aucune façon l'élaboration de directives ou de règles additionnelles relatives à certains secteurs d'activité ou à certaines situations plus spécifiques.

II – Principes fondamentaux

Section 1 – Devoirs de gestion

1.1 L'administrateur doit agir avec prudence et réserve dans l'exécution de ses fonctions et faire preuve de responsabilité à titre de gestionnaire.

1.1.1 L'administrateur doit faire preuve de prudence, de rigueur et d'indépendance, dans le meilleur intérêt de la Régie.

1.1.2 La conduite d'un administrateur doit être empreinte d'objectivité.

1.1.3 L'administrateur doit agir dans les limites de son mandat.

1.1.4 L'administrateur doit agir de façon courtoise et maintenir des relations empreintes de bonne foi, de manière à préserver la confiance et la considération que requiert sa fonction.

1.1.5 L'administrateur ne peut participer de quelque manière que ce soit à des opérations illicites.

1.1.6 L'administrateur doit, dans l'exercice de ses fonctions et de ses responsabilités, prendre ses décisions indépendamment de toute considération politique partisane. De plus, il doit faire preuve de réserve dans la manifestation publique de ses opinions dans les matières qui touchent directement aux activités de la Régie et à l'égard desquelles le conseil d'administration a été impliqué.

1.2 L'administrateur doit agir avec honnêteté, loyauté et solidarité.

1.2.1 L'administrateur doit agir avec indépendance, intégrité et impartialité, dans le meilleur intérêt de la Régie.

1.2.2 L'administrateur doit participer activement à l'élaboration et à la mise en œuvre des orientations générales de la Régie, ce qui ne constitue en rien la négation de son droit à la dissidence.

1.2.3 L'administrateur doit être loyal et intègre envers ses collègues et faire preuve d'honnêteté dans ses rapports avec eux.

1.2.4 L'administrateur doit dissocier de l'exercice de ses fonctions la promotion et l'exercice de ses activités professionnelles ou d'affaires, sauf le président et les vice-présidents, qui sont à l'emploi exclusif de la Régie.

1.3 L'administrateur doit agir avec compétence, diligence et efficacité.

1.3.1 L'administrateur doit mettre à profit sa compétence et ses habiletés en faisant preuve de diligence et d'efficacité dans l'exécution de son mandat. Il doit de plus faire preuve d'un jugement professionnel indépendant.

1.3.2 L'administrateur est responsable et imputable de tous ses actes faits dans l'exercice de ses fonctions.

1.3.3 L'administrateur doit prendre des décisions éclairées en tenant compte, le cas échéant, des expertises nécessaires et en prenant en considération les dossiers dans leur globalité.

1.3.4 Tout membre du conseil d'administration doit participer activement aux travaux du conseil et faire preuve d'assiduité. Il doit également faire preuve d'assiduité lorsqu'il participe aux comités du conseil.

1.3.5 L'administrateur doit faire preuve de discernement dans les orientations et les choix qu'il privilégie.

1.4 L'administrateur doit agir selon les règles de confidentialité.

1.4.1 L'administrateur doit respecter le caractère confidentiel de tout renseignement qui est porté à sa connaissance dans l'exercice ou à l'occasion de ses fonctions.

Le premier alinéa n'a pas pour objet de restreindre les communications nécessaires entre les membres du conseil d'administration.

1.4.2 L'administrateur doit s'abstenir de tenir des conversations indiscrètes au sujet de tout renseignement qui est porté à sa connaissance dans l'exercice ou à l'occasion de ses fonctions.

1.4.3 L'administrateur doit éviter de communiquer tout renseignement qui est porté à sa connaissance dans l'exercice de ses fonctions à toute personne qui n'y aurait normalement pas accès.

1.4.4 L'administrateur doit prendre les mesures de sécurité appropriées afin de respecter la confidentialité des renseignements qui sont portés à sa connaissance dans l'exercice de ses fonctions.

1.4.5 L'administrateur ne doit pas faire usage de renseignements qui sont portés à sa connaissance dans l'exercice de ses fonctions en vue d'obtenir un avantage direct ou indirect, actuel ou éventuel, pour lui-même ou pour une personne liée.

Section 2 – Conflits d'intérêts

2.1 Dispositions générales

2.1.1 L'administrateur doit sauvegarder en tout temps un haut standard d'indépendance et éviter toute situation où il peut trouver un avantage personnel, direct ou indirect, actuel ou éventuel, susceptible de porter atteinte à son indépendance, son intégrité ou son impartialité.

2.1.2 L'administrateur doit prévenir tout conflit d'intérêts ou toute apparence de conflit d'intérêts et éviter de se placer dans une situation telle qu'il ne peut remplir ultimement ses fonctions.

2.1.3 L'administrateur doit éviter toute situation pouvant compromettre sa capacité d'exercer ses fonctions de façon impartiale, objective, rigoureuse et indépendante.

2.1.4 Tout membre du conseil d'administration doit éviter de s'ingérer dans le fonctionnement interne de la Régie. Cette disposition ne limite en rien les responsabilités du président-directeur général prévues en vertu de la *Loi sur le régime de rentes du* Québec.

2.1.5 L'administrateur ne peut confondre les biens de la Régie avec les siens; il ne peut utiliser, à son profit ou au profit d'une personne liée, les biens de la Régie.

2.1.6 L'administrateur ne peut utiliser à des fins personnelles ou au bénéfice d'une personne liée des services ou des informations qui appartiennent à la Régie.

2.1.7 L'administrateur ne peut exercer ses fonctions dans son propre intérêt ni dans celui d'une personne liée.

2.1.8 L'administrateur ne doit pas accepter un avantage actuel ou éventuel de qui que ce soit alors qu'il sait, qu'il est évident ou qu'il est raisonnable pour un administrateur que cet avantage actuel ou éventuel lui est consenti dans le but d'influencer sa décision.

2.1.9 L'administrateur ne peut prendre d'engagement à l'égard de tiers ou d'une personne liée ni leur accorder aucune garantie relativement au vote qu'il peut être appelé à donner ou à quelque décision que ce soit que le conseil d'administration peut être appelé à prendre.

2.1.10 L'administrateur doit éviter toute situation où il serait en conflit d'intérêts. Sans restreindre la généralité de ce qui précède, l'administrateur :

- est en conflit d'intérêts lorsque les intérêts en présence sont tels qu'il peut être porté à préférer certains d'entre eux au détriment de la Régie ou que son jugement et sa loyauté peuvent en être défavorablement affectés;
- n'est pas indépendant pour un acte donné, s'il y trouve un avantage personnel direct ou indirect, actuel ou éventuel, ou encore un avantage en faveur d'une personne liée, le tout tel que prévu à l'article 2.1.1.

2.2 Mesures de prévention

2.2.1 L'administrateur doit déposer au secrétaire de la Régie une déclaration écrite mentionnant l'existence de tout intérêt direct ou indirect que lui ou une personne liée peut avoir avec la Régie et susceptible de le mettre en conflit d'intérêts.

Il doit produire une telle déclaration annuellement.

2.2.2 Le président-directeur général et les vice-présidents ne peuvent, sous peine de révocation, avoir un intérêt direct ou indirect dans une corporation, une société ou toute autre entité mettant en conflit leur intérêt personnel et celui de la Régie. Toutefois, cette révocation n'a pas lieu si un tel intérêt leur échoit par succession ou donation, pourvu qu'ils y renoncent ou en disposent avec diligence.

Tout autre administrateur, qui a un intérêt direct ou indirect dans une corporation, une société ou toute autre entité qui met en conflit son intérêt personnel et celui de la Régie doit, sous peine de révocation, dénoncer par écrit cet intérêt au président du conseil d'administration et, le cas échéant, s'abstenir de participer à toute délibération et à toute décision portant sur la corporation, la société ou l'entité dans laquelle il a cet intérêt. Il doit en outre se retirer de la séance pour la durée des délibérations et du vote relatifs à cette question.

2.3 L'administrateur doit agir avec désintéressement.

2.3.1 L'administrateur ne doit pas solliciter, accepter ou exiger pour son intérêt, directement ou indirectement, actuel ou éventuel, ou pour l'intérêt d'une personne liée, un cadeau, une marque d'hospitalité ou tout autre avantage ou considération de nature à compromettre son indépendance, son intégrité ou son impartialité; tel est le cas d'un cadeau, d'une marque d'hospitalité, d'un avantage ou d'une considération autres que ceux d'usage et d'une valeur modeste.

2.3.2 L'administrateur ne doit pas verser, offrir de verser ou s'engager à offrir à une personne, un cadeau, une marque d'hospitalité, ou tout autre avantage ou considération de nature à compromettre son indépendance, son intégrité ou son impartialité.

2.3.3 L'administrateur est redevable envers l'État de la valeur de tout avantage que lui ou une personne liée a reçu en violation des règles du code d'éthique.

Section 3 – L'après-mandat

3.1 L'administrateur doit, après l'expiration de son mandat, respecter la confidentialité et s'abstenir de divulguer tout renseignement, toute information, tout débat, tout échange et toute discussion auxquels le public n'a pas accès et dont il a eu connaissance dans l'exercice de ses fonctions à la Régie.

3.2 Les membres du conseil d'administration, sauf le président, doivent remettre au secrétaire du conseil d'administration tout document ayant conservé son caractère confidentiel au moment de la cessation de leurs fonctions. Les autres administrateurs ne doivent pas emporter ces documents.

3.3 L'administrateur, dans l'année qui suit l'expiration de son mandat, ne peut agir en son nom ou au nom ou pour le compte d'autrui relativement à une procédure, à une négociation ou à une autre opération à laquelle la Régie est partie et sur laquelle il détient de l'information non disponible au public.

De même, l'administrateur doit s'abstenir de donner des conseils fondés sur des informations non disponibles au public concernant la Régie ou une autre corporation, société ou entité avec laquelle il avait des rapports directs importants au cours de l'année qui a précédé la fin de son mandat.

3.4 L'administrateur qui a cessé d'exercer ses fonctions doit se comporter de façon à ne pas tirer d'avantage indu de ses fonctions antérieures au service de la Régie.

Section 4 – Responsabilités et sanctions

4.1 Le respect du code d'éthique fait partie intégrante des devoirs et des obligations des administrateurs.

4.2 Le président-directeur général de la Régie doit s'assurer du respect et de l'application du code d'éthique.

4.3 L'administrateur qui contrevient à l'une des dispositions du présent code d'éthique s'expose aux sanctions prévues au *Règlement sur l'éthique et la déontologie des administrateurs publics*, suivant la procédure établie audit Règlement.

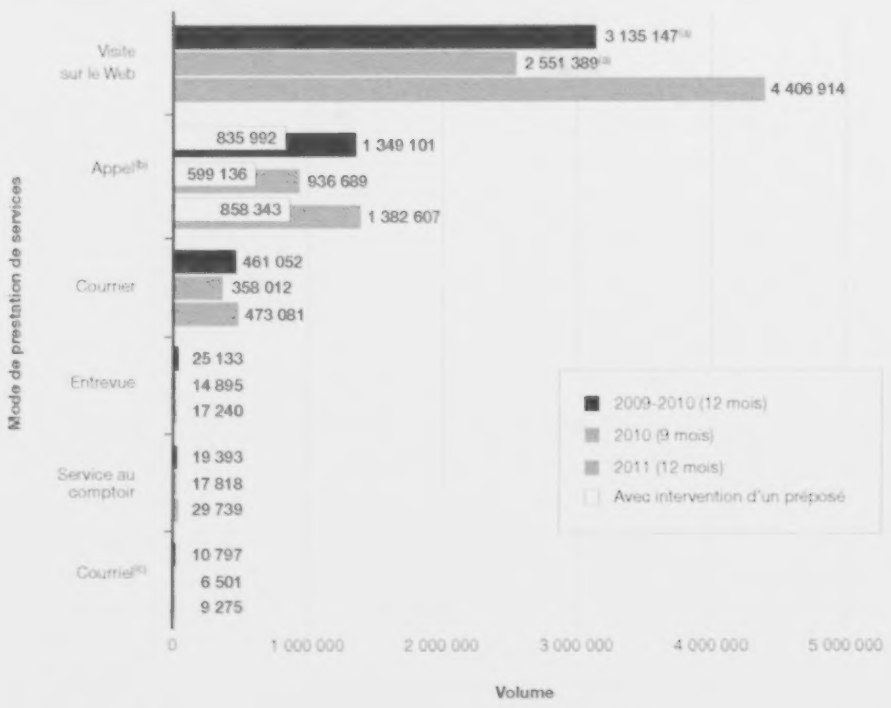
Cette version a été adoptée par le conseil d'administration le 19 mai 2005.

Annexe 4

Modes de prestation de services offerts à la clientèle

Plusieurs modes de prestation de services sont offerts aux citoyens pour obtenir de l'information sur les programmes et services de la Régie ou pour effectuer une transaction. En plus du Web, qui constitue le moyen de communication privilégié, les citoyens peuvent prendre contact avec la Régie en choisissant le téléphone, le courrier, l'entrevue avec un représentant, le service au comptoir ou le courriel. Le graphique suivant montre l'utilisation de ces différents modes de prestation par la clientèle du Régime de rentes du Québec, des régimes complémentaires de retraite et du Soutien aux enfants.

Utilisation des différents modes de prestation de services



(a) Les résultats présentés ici diffèrent légèrement de ceux figurant dans le *Rapport annuel de gestion 2010* en raison d'une actualisation de la méthode de calcul.

(b) Les appels comptabilisés sont ceux qui sont entrés dans le système de réponse vocale interactive du centre d'appels ou dans le système des régimes complémentaires de retraite.

(c) Seuls les courriels dont l'objet est une demande d'information sont comptabilisés.

Comment nous joindre

Par Internet

www.rrq.gouv.qc.ca

Mondossier RRQ
Accédez à votre dossier en tout temps

Par téléphone

Du lundi au vendredi de 8 h à 17 h

Régime de rentes du Québec et renseignements généraux

Région de Québec :	418 643-5185
Région de Montréal :	514 873-2433
Sans frais :	1 800 463-5185

Soutien aux enfants

Région de Québec :	418 643-3381
Région de Montréal :	514 864-3873
Sans frais :	1 800 667-9625

En tout temps, vous pouvez utiliser notre service automatisé de renseignements en composant les numéros ci-dessus.

Du lundi au vendredi de 8 h 30 à 12 h et de 13 h à 16 h 30

Régimes complémentaires de retraite

Région de Québec :	418 643-8282
Sans frais :	1 877 660-8282

Ententes internationales de sécurité sociale

Région de Montréal :	514 866-7332, poste 7801
Sans frais :	1 800 565-7878, poste 7801

Par téléscripteur (Régime de rentes du Québec et Soutien aux enfants)

Du lundi au vendredi de 8 h à 17 h

Personnes sourdes ou malentendantes

Sans frais :	1 800 603-3540

Le *Rapport annuel de gestion 2011* et plusieurs autres documents officiels de la Régie sont disponibles sur son site Web.

Dépôt légal
2e trimestre 2012
Bibliothèque et Archives nationales du Québec

ISBN
978-2-550-64516-0 (version imprimée)
978-2-550-64517-7 (version électronique)

© Régie des rentes du Québec, 2012

Le *Rapport annuel de gestion 2011*
peut être consulté dans le site Web
de la Régie des rentes du Québec :

www.rrq.gouv.qc.ca

Cette publication est disponible en médias
adaptés au numéro 1 800 463-5185.

Régie des rentes Québec

EMPLOYEURS DE CHOIX AU CANADA 2012

003-RRQ-2012 04